

INFORME EJECUTIVO MARZO 2024

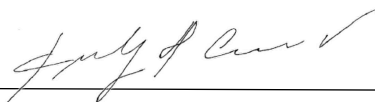
INFORME OPERACIONES OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Compiló



EVA MARÍA VERA CRUZ
Contratista

Aprobó:



FREDY HUMBERTO CARRERO VELANDIA
Jefe de la oficina de Servicio al ciudadano

Revisó:



ALEXANDRA MURILLO RODRIGUEZ
Contratista



NARDA LIZETH RODRIGUEZ
Profesional OSC

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá D.C.

Tabla de Contenido.

Introducción	7
1. Canales de atención.....	8
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.	9
1.2 Volumen de participación mensual.....	10
1.2.1 Presencial	11
1.2.1.1 Nivel Central.....	13
1.2.1.2 Nivel Local.....	14
1.2.1.3 SuperCades	15
1.2.1.4 Personería de Bogotá.....	16
1.2.1.5 Voz de la ciudadanía	16
1.2.2 Telefónico.....	17
1.2.2.1 Voz de la ciudadanía	19
1.2.2.2 Implementación IVR	20
1.2.3 Virtual.....	20
1.2.3.1 Chat Institucional.....	21
1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía	21
1.2.3.2 Los Buzones de Correo	22
1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual	22
1.2.3.4 Bogotá te Escucha	22
1.2.3.5 Humano en línea	22
1.2.3.5 Voz de la ciudadanía	23
1.2.3.6 Redes Sociales	23
1.3 Nivel de servicio	24
2. Satisfacción.....	26
2.1 Canal presencial	27
2.2 Canal telefónico.....	29
2.3 Canal virtual – Chat institucional	30
2.4 Canal virtual – Correo electrónico.....	33
2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”	33
2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”	35
2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma.....	37
2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”	39
2.6.1 Seguimiento primer trimestre 2024 “Sello de Igualdad de Género”	39

3. Partes interesadas	40
3.1 Caracterización	40
3.2 Gestión Atención Accesible.....	43
3.2.1 Acceso página web	43
3.2.2 Atención Presencial.....	44
4. Soluciones estratégicas.....	45
4.1 Gestión Correo Electrónico	45
4.2 Distribución PQRS.....	46
5. Seguimiento ANS	47
6. Servicios OSC.....	49
6.1 Notificaciones	49
6.2 Legalizaciones y registro de diploma.....	50
7. Monitoreos y seguimiento.....	50
8. Cualificación y promoción.....	51
8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos	52
8.2 Resultados evaluación de conocimientos	56
8.3 Estrategias de Comunicación	57
8.4 Promoción	58
8.5 Lenguaje Claro (IC).....	59
9. Riesgos	59
9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local	63
9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024	63
10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC	64
10.1 Seguimiento objetivos de calidad.....	67
11. Seguimiento Servicios no conformes.....	68
12. Seguimiento acciones de mejora.....	70
13. Seguimiento POA.....	73
14. Conclusiones y recomendaciones	78
15 Acciones de mejora.	80
16 Servicios no conformes.....	80

Contenido de Tablas

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de marzo	9
Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.	12
Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024.....	13
Tabla 4 Volúmenes de atención por servicios Nivel Central.....	13
Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio marzo	14
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.....	15
Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023	15
Tabla 8 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2024 (Promedio Ponderado).	16
Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial	17
Tabla 10 Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico.....	19
Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.	20
Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.....	21
Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.	23
Tabla 14 Gestión Redes Sociales.....	23
Tabla 15 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.	23
Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.....	23
Tabla 17 Sistema de Radicación.	24
Tabla 18 Indicador Nivel de Servicio marzo Histórico	25
Tabla 19 Indicador Nivel de servicio marzo.....	25
Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual marzo	25
Tabla 21 Nivel de servicio canal presencial y telefónico marzo.....	26
Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual.....	26
Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.....	27
Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió. 27	
Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	28
Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.....	28
Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.	29
Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.....	29
Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.	29
Tabla 30 Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.....	29
Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.....	30
Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.	30
Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.....	31
Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.....	31
Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.	32
Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.....	32
Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.....	32
Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad	33
Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento.....	33
Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida	34
Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada.....	34
Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la	

información recibida	35
Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	35
Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.....	35
Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida	36
Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado.....	36
Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud	36
Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud.....	36
Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.....	37
Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma.....	37
Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.	38
Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.....	38
Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.	38
Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.....	39
Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género marzo	39
Tabla 56 Datos de gestión satisfacción con criterios de género I trimestre.	40
Tabla 58 Atención Telefónica - Virtual	43
Tabla 59 Temáticas Telefónica – Virtual	43
Tabla 60 Atención accesible temática	44
Tabla 61 Atención accesible temática	44
Tabla 62 Atención accesible temática	44
Tabla 63 Histórico de Gestión.....	45
Tabla 64 Avance de cierre de gestión	45
Tabla 65 Tipología Plan Padrino	45
Tabla 66 Seguimiento ANS.....	48
Tabla 67 Seguimiento Notificaciones.....	49
Tabla 68 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.	50
Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.....	50
Tabla 70 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.	51
Tabla 71 Acumulado Socializaciones y participantes.	51
Tabla 72 Publicaciones estrategias de comunicación.	57
Tabla 73 Publicaciones estrategias de comunicación	58
Tabla 74 Seguimiento al riesgo de operación Control 1	60
Tabla 75 Seguimiento al riesgo de operación Control 2.....	61
Tabla 76 Seguimiento al riesgo de operación Control 3.....	61
Tabla 77 Seguimiento al riesgo de operación Control 4.....	62
Tabla 78 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano	64
Tabla 79 Seguimiento al riesgo de Corrupción.	64
Tabla 80 Seguimiento Objetivos de Calidad marzo.....	67
Tabla 81 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora	68

Tabla 82 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora 70

Contenido de Graficas

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de marzo 9
Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico marzo 10
Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales febrero vs marzo 11
Grafica 4 Participación por puntos de atención marzo por año..... 11
Grafica 5 Participación por puntos de atención marzo..... 12
Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades..... 15
Grafica 7 Comportamiento canal telefónico marzo 17
Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes 17
Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual marzo..... 21
Grafica 10 Categorización Distribución Canales..... 40
Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica 41
Grafica 12 Categorización Estratificación. 41
Grafica 13 Categorización Edad..... 41
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico. 42
Grafica 15 Categorización Genero 42
Grafica 16 Categorización Discapacidades. 42
Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual 44
Grafica 18 Cualificación Participación por Objetivos..... 53

Introducción

La Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso integral de servicio a la ciudadanía contempla la elaboración y publicación del informe de gestión de operaciones mensual, el cual relaciona volúmenes de atención por canales, medición de la satisfacción, relación de las partes interesadas con la entidad, servicios prestados y resultados de gestión de los procedimientos de la Oficina de Servicio.

Las fuentes de información para la elaboración del presente informe están formadas por los sistemas de información como lo son: SIGA, Bogotá Te Escucha, Formularios Web, CRM, Digiturno, Ucontact, Aplicativo consulta cobertura y adicional los de elaboración propia de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

1. Canales de atención

La Secretaría de Educación del Distrito presta atención a la ciudadanía a través de los siguientes canales de comunicación:

- **Presencial:**

- Los puntos de atención Nivel Central y en Direcciones Locales de educación para la ciudadanía mediante agendamiento previo a través del siguiente enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>.
- La atención en los SuperCades (Suba, Américas, Manitas y Bosa) se realiza acorde a los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Los Centros Intégrate hacen parte de los puntos presenciales en conjunto con la RedCade (Secretaría General), y se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba en un horario de 08:00 am a 05:00 pm.

- **Telefónico:**

- Línea 195 (Alcaldía Mayor de Bogotá) y 3241000 (Operada por el centro de contacto de la entidad)

- **Virtual:**

- El buzón oficial de solicitudes y comunicaciones oficiales en la Ventanilla de radicación virtual es <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/>.
- Para las entidades que requieran enviar comunicaciones de naturaleza judicial podrán hacerlo en el buzón notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Para las solicitudes de entidades estatales del orden nacional, territorial y/o distritales podrán hacerlo a través del correo electrónico buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- Para solicitar trámites administrativos, los estudiantes, padres de familia, docentes, servidores y contratistas de la SED, deberán radicar sus requerimientos, con los respectivos soportes, en la Ventanilla de radicación virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>
- Para radicación de denuncias de corrupción, quejas, reclamos, felicitaciones o solicitudes de información pública en el sistema “Bogotá te Escucha” <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Para información general y orientación a la ciudadanía puede escribir al correo electrónico contactenos@educacionbogota.edu.co

Nota: el horario para la recepción virtual de comunicaciones oficiales es de lunes a viernes de 07:00 a.m. a

5:00 p.m.

- **Redes sociales:** Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota
- **Chat Institucional:** Contactos a través del enlace del chat interpuesto en la página web de la Secretaría de Educación https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

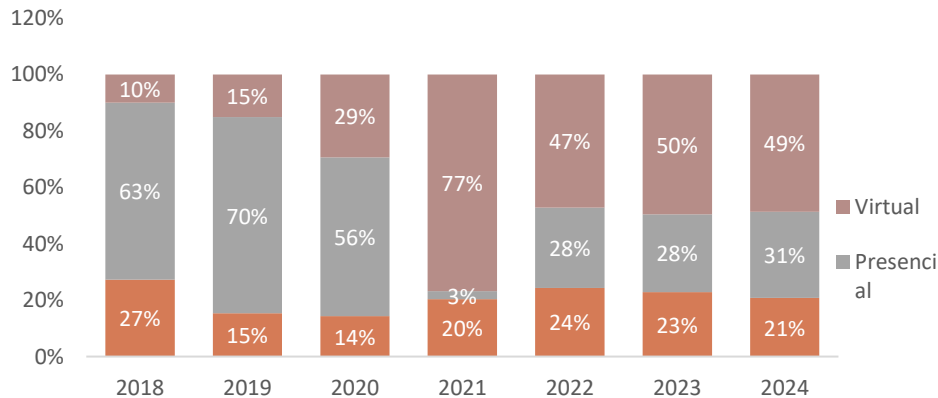
1.1 Volumen de participación histórico acumulado.

Tabla 1 Participación Canales Acumulados al mes de marzo

AÑO	Telefónico	Presencial	Virtual	Total
2018	135.024	281.817	20.443	437.284
2019	102.571	236.308	37.539	376.418
2020	68.782	312.476	68.073	449.331
2021	70.693	277.493	145.190	493.376
2022	195.944	27.188	741.169	964.301
2023	139.671	163.099	270.589	573.359
2024	94.234	113.423	204.463	412.120

Fuente: Datos Canales OSC.
* La gestión Telefónico 2023 y 2024 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Grafica 1 Participación Canales acumulado al mes de marzo



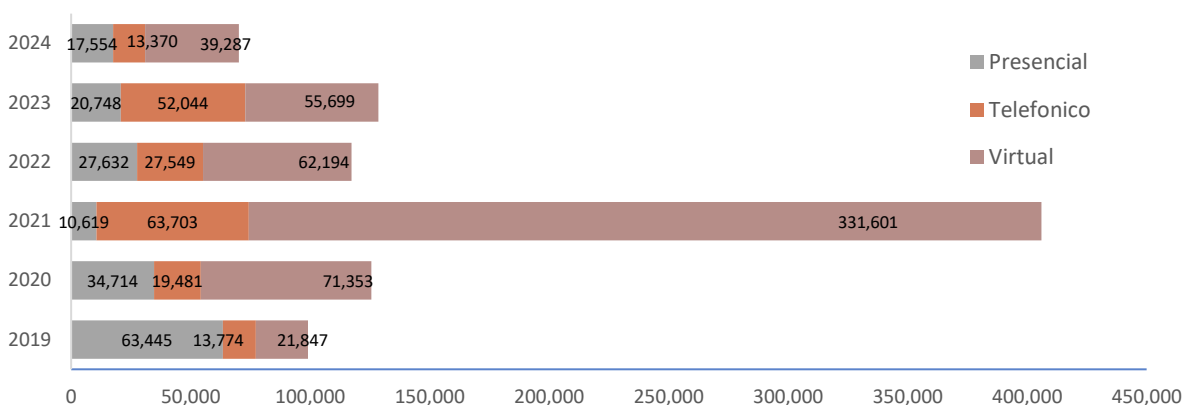
En la gráfica 1 se presenta el comportamiento histórico con acumulado a marzo de los canales de atención que tiene la Secretaría de Educación del Distrito, se puede evidenciar que para el año 2021 de acuerdo con las situaciones atípicas a nivel nacional referentes a la pandemia por SARS COVID-19, se presentó un incremento en el canal virtual del 48%,

disminuyendo la participación del canal presencial en 53% debido a las medidas de bioseguridad adoptadas por el gobierno nacional y el telefónico aumento en 6% lo anterior respecto al año 2020.

Adicional se puede inferir que, en el 2024, el canal telefónico y presencial respectivamente registraron una participación del 21% (es preciso indicar que se incluyeron las cifras de gestión IVR) y 31%; el canal virtual sigue manteniendo la tendencia de mayor participación con 49%.

1.2 Volumen de participación mensual

Grafica 2 Volúmenes de Atención Canales Histórico marzo



Fuente: Datos Canales OSC.

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2019	63.445	13.774	21.847	99.066
2020	34.714	19.481	71.353	125.548
2021	10.619	63.703	331.601	405.923
2022	27.632	27.549	62.194	117.375
2023	20.748	52.044	55.699	128.491
2024	17.554	13.370	39.287	70.211

Fuente: Datos Canales OSC.

A través de sus canales de atención la Secretaría de Educación del Distrito durante marzo presentó una disminución en el total de atenciones, al presentarse una disminución del 45,36% respecto al mismo mes en el año 2023. El canal presencial reportó disminución del 15,39%, así mismo el canal telefónico disminuyó en 74,31% es preciso resaltar que se tienen en cuenta las atenciones

realizadas mediante IVR en el presente año. Por otro lado, virtual disminuyó en 29,47%, lo anterior con respecto a marzo 2023.

Para el mes de marzo, se muestran las variaciones en comparación con el mes de febrero:

- Canal Presencial disminuyó un 56,34%.

- Canal Telefónico disminuyó 34,72% es preciso señalar que se ingresaron al registro de los datos las atenciones realizadas mediante IVR, el cual se reestructuró a partir del 16 de junio del 2023.
- Canal Virtual disminuyó 36,68%, en el presente canal se incluirán las gestiones realizadas en la Plataforma Humano en Línea referente a la validación de los documentos en los trámites de cesantías pensión, auxilios y otros trámites, el reporte de la gestión realizada por la Oficina Asesora de Jurídica mediante el correo de Tutelas y la gestión realizada por la Oficina asesora de comunicación y prensa en redes sociales.

Grafica 3 Comparativo Volúmenes de Atención Canales febrero vs marzo



Fuente: Datos Canales OSC.

Fuente: Fuente: Datos Canales OSC.

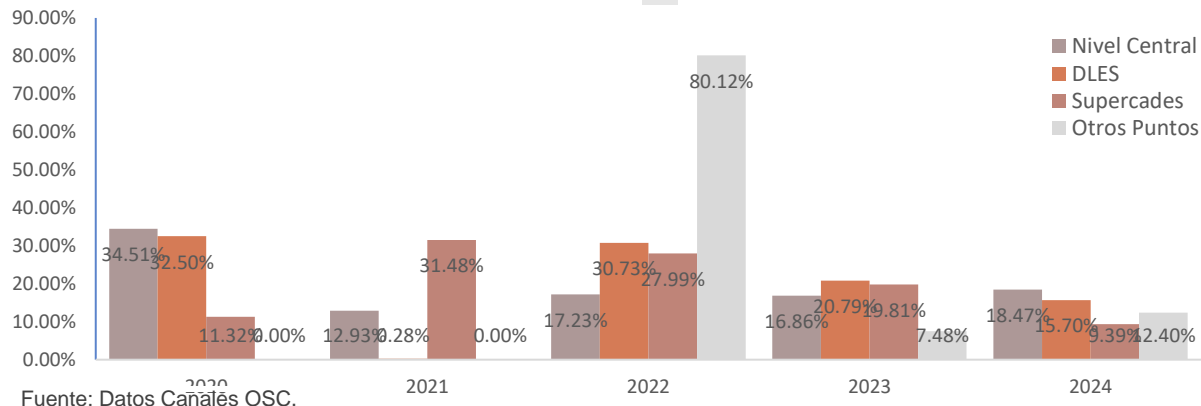
1.2.1 Presencial

A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2020 al 2024 para marzo:

Grafica 4 Participación por puntos de atención marzo por año.

Año	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
2020	15.800	15.763	1.640	0	33.203
2021	5.922	135	4.562	0	10.619
2022	7.888	14.906	4.056	782	27.632
2023	7.719	10.085	2.871	73	20.748
2024	8.456	7.616	1.361	121	17.554
Total, general	45.785	48.505	14.490	976	109.756

Fuente: Datos Canales OSC.



Por otra parte, se detalla el comportamiento del volumen mes a mes durante el 2024:

Tabla 2 Volúmenes de atención presencial anual 2024.

Mes	Nivel Central	DLES	SuperCades	Otros Puntos	Total, general
Enero	13.288	28.652	4.401*	0	46.341
Febrero	7.288	30.011	2.903	0	40.202
Marzo	8.456	7.616	1.361	121	17.554
Total, general	29.032	66.279	8.665	121	104.097

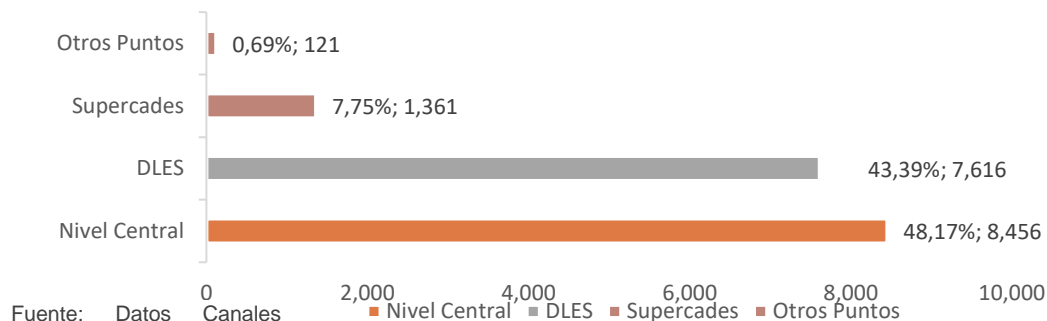
Fuente: Datos Canales OSC.

* Nota: Novedad datos de gestión SuperCades no incluye cifras desde el 22 enero por error de la plataforma.

El canal presencial presentó disminución del 56,34% respecto al año anterior en el periodo de marzo, para este mismo período en 2024 el 48,17% de las atenciones correspondieron a Nivel Central, la atención en direcciones locales corresponde al 43,39%, el 7,75% a SuperCades y otros puntos no presentó gestión.

Respecto a marzo las direcciones locales de educación disminuyeron su participación en 74,62% pasando de 30.011 atenciones en febrero a 7.616 en el presente mes objeto de análisis, al igual que, la Red Cade registra disminución del 53,12% registrando 2.903 atenciones en febrero y en marzo 1.361. Por último, Nivel central aumento en 48,17%.

Grafica 5 Participación por puntos de atención marzo



1.2.1.1 Nivel Central

El nivel central se atendieron 8.456 turnos de los cuales el servicio de mayor participación en nivel central fue atención personalizada con 2.357 atenciones con el 27,81%, seguido radicación 1.971 atenciones con el 23,31%, fondo de prestaciones 1.738 atenciones con una participación del total del 20,55%, y Consulta a las dependencias 1.183 con una participación del 13,99%.

Aplicando una metodología de promedio ponderado, el **tiempo de espera general** en sala fue de 24 minutos 50 segundos. Por último, el TMO de 7 minutos 17 segundos, un nivel de atención del 98%.

Tabla 3 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel central por mes 2024.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo de Espera
Enero	13.288	0:26:22
Febrero	7.288	0:18:25
Marzo	8.456	0:24:50

Fuente: Datos Canales OSC.

Tabla 4
de atención
servicios
Central

Servicio	Turnos.	Tiempo Atención.
Atención Personalizada	2.357	0:05:25
Radicación	1.971	0:06:04
Fondo de Prestaciones	1.738	0:07:34
Consulta a las dependencias	1.183	0:13:26
Personal	840	0:05:03
Movilidad	170	0:05:37
Cobertura	95	0:07:33
Plan de Contingencia	63	
(G) Estado tramite humano en línea	16	0:06:32
(G) Radicación Humano en Línea	11	0:03:21
(G) Novedad Radicación Humano	3	0:09:50
(P) Novedad Radicación Humano	2	0:00:00
(P) Estado tramite humano en línea	2	0:17:34
Entregas	2	0:08:00
Talento Humano	2	0:04:05
Respuesta a consulta a las dependencias	1	0:03:34
Total, general	8.456	

Fuente: Datos Canales OSC

Volúmenes
por
Nivel

En este periodo el servicio de atención personalizada reporta 2.357 atenciones en

consultas docentes, vacantes provisionales, renunciaciones, radicación registra 1.971 turnos y se continúa con dos ventanillas fijas; y Fondo de prestaciones con 1.738.

De acuerdo con los compromisos adquiridos en previa reunión, la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción reportó a la Oficina de Servicio al Ciudadano la gestión realizada en marzo; en la cual se indica que se gestionaron 84 atenciones en las cuales se evidencian revisión de expedientes, notificación de actos administrativos, posesión de defensor y consultas de procesos, como los servicios prestados más destacados por esta oficina.

1.2.1.2 Nivel Local

En general las Direcciones Locales atendieron 7.616 solicitudes, atendiendo el 98% de los ciudadanos, con un tiempo de servicio de 23 minutos con 42 segundos, el promedio de tiempo de espera fue de 11 minutos con 52 segundos, el tiempo en llegar el ciudadano a la ventanilla fue de 10 segundos y el tiempo de atención fue de 11 minutos con 47 segundos (disminuyó 1 minuto 44 segundos respecto al período anterior). En general, se logró mantener la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y siempre en función de poder brindar solución oportuna, transparente y efectiva al ciudadano.

Tabla 5 Comportamiento Direcciones Locales por Servicio marzo

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
08 - DLE Kennedy	2	1498	2		11		226	53	4	1796
07 - DLE Bosa	5	1478	2	1	7		1	60	2	1556
11 - DLE Suba		1180			8		2			1190
19 - DLE Ciudad Bolívar	7	737	2	1	60		84	6	1	898
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		403		2	2		70			477
05 - DLE Usme		289			1		39	41	83	453
09 - DLE Fontibón		273			7		25	2	6	313
10 - DLE Engativa	1	290		1	8				1	301
04 - DLE San Cristóbal		90			16	104				210
06 - DLE Tunjuelito		180					1			181
01 - DLE Usaquén		68			1					69
14 - DLE Mártires		33				12				45
15 - DLE Antonio Nariño		27				7				34

Punto de Atención	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total general
02 - 13 DLE Teusaq-Chap		32								32
12 - DLE Barrios Unidos						28				28
03 - 17 DLE Santafe - Candelaria		19					2			21
16 - DLE Puente Aranda						12				12
Total, general	15	6.597	6	5	121	163	450	162	97	7.616

Fuente: Datos Canales OSC.

La dirección local con más atenciones en el primer lugar estuvo DLE-Kennedy con 1.796, seguida de DEL-Bosa con 1.556 y la tercera posición por DEL-Suba con 1.190.

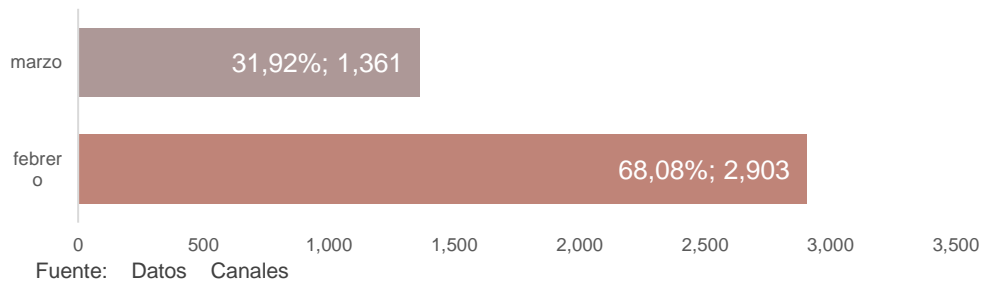
Tabla 6 Comportamiento tiempo de espera (minutos) Nivel Local por mes 2023.

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	28.652	0:11:25
febrero	30.011	0:17:43
marzo	7.616	0:11:52

Fuente: Datos Canales OSC.

2.1.3 SuperCades

Grafica 6 Comportamiento volumen de atención por mes SuperCades



La Redcade cuenta con seis puntos de atención (SuperCade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los cuales se brinda orientación a la ciudadanía acerca de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En este mes se recibieron 2.903 usuarios de los cuales fueron atendidos 1.361, el tiempo de atención fue de 6 minutos con 38 segundos, dado que allí se brinda información general de cupos.

Tabla 7 Participación por punto de atención SuperCades por mes 2023

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total, general
SUPERCADE SUBA	1.865	1.248	516	3.629

Punto Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total, general
SUPERCADE MANITAS	1.045	733	308	2.086
SUPERCADE BOSA	909		300	1.209
SUPERCADE AMERICAS	582	399	153	1.134
SUPERCADE ENGATIVA		347	74	421
SUPERCADE CAD		176	10	186
Total, general	4.401	2.903	1.361	8.665

Fuente: Datos Canales OSC.

*Nota: los datos de gestión fueron suministrados por el personal de la RedCade, debido a inconvenientes en la plataforma.

El Supercade de suba registró una participación del 37,91%, Supercade manitas del 22,63%. es preciso resaltar que debido a fallas en el aplicativo de turnos no se logró obtener los datos directamente de la plataforma, por lo cual se reportan los datos de gestión remitidos por el personal de la RedCade.

Tabla 8 Comportamiento tiempo de espera (minutos) SuperCades por mes 2024 (Promedio Ponderado).

Mes	Total, Atenciones	Tiempo Espera
enero	4.401	0:32:29
febrero	2.903	0:08:51
marzo	1.361	0:06:38

Fuente: Datos Canales OSC.

1.2.1.4 Personería de Bogotá

Mes	Requerimientos
Enero	11
Febrero	9
Marzo	2
Total, general	21

Fuente: Base de Gestión OSC.

Se continúa con el acompañamiento a los Centros de Atención de la Comunidad de la Personería de Bogotá, recordemos que dicha estrategia inicio el 25 de mayo de 2022, a continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el mes de marzo.

Se recibieron 2 solicitudes, de las cuales todas contaron con número de SINPROC (Número de radicado de la personería), fueron radicados mediante SIGA 2 requerimientos.

1.2.1.5 Voz de la ciudadanía

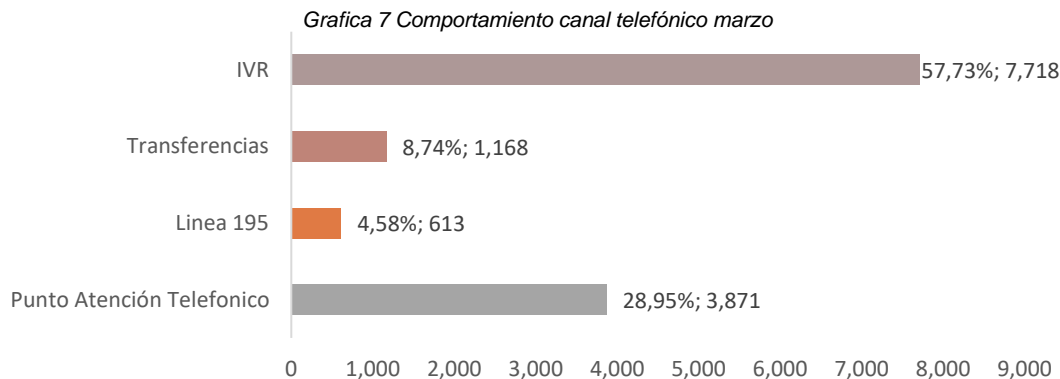
Trámite de Consulta	Participación
---------------------	---------------

Trámite de Consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	31,75%
Subsidio de transporte	23,20%
Traslado de estudiantes antiguos	10,57%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	7,92%
Prestaciones sociales de docentes	6,66%
Consulta a solicitudes radicadas	4,89%
Nombramiento de personal administrativo	2,02%
Información pago de nómina	1,86%
Finalización de labores de docentes provisionales	1,60%
Inicio de labores de docentes provisionales	1,60%

Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta

Tabla 9 Comportamiento voz del ciudadano Canal Presencial

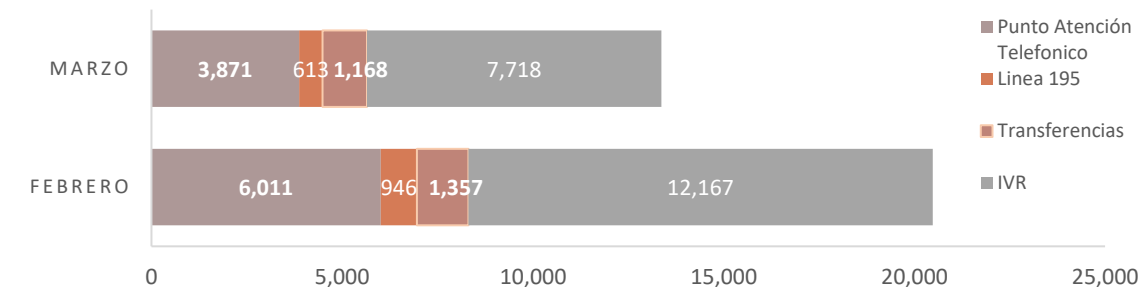
1.2.2 Telefónico



Fuente: Datos Canales OSC.

A través del canal telefónico se recibieron 13.370 llamadas, se presentó disminución del 34.72% respecto al mes anterior, es importante indicar que el IVR presentó reestructuración a partir del 16 de junio de 2023, por lo cual, se ingresaron los datos de atenciones realizadas mediante este. Registrando los siguientes datos de gestión: 7.718 gestiones en el IVR, 3.871 correspondieron a la línea 3241000 (línea de la Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, 1.168 correspondieron a transferencias a extensiones de la Entidad.

Grafica 8 Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC.

Mes	Punto Atención Telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total, general
feb-24	6.011	946	1.357	12.167	20.481
mar-24	3.871	613	1.168	7.718	13.370

Fuente: Datos Canales OSC.

Se presentó disminución del 34.72% en la gestión del punto de atención telefónico, las transferencias disminuyeron 13.93%; esto respecto al periodo anterior.

La línea 195, recibió 613 llamadas con una participación del 4.62%, el abandono por parte de la alcaldía a través de este canal fue del 11.09% aproximadamente.

Para el mes de marzo el equipo de la **Estrategia Red Contacto** apoyó las siguientes labores:

1. Envió Mensaje de Texto (7.893)

Dependencia	Fecha de Solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	1/03/2024	SMS_RUTA_01032024_1	553
Dirección de Bienestar Estudiantil	1/03/2024	SMS_RUTA_01032024_2	553
Dirección de Cobertura	5/03/2024	Mensajes04032024_NOVEDADES	479
Dirección de Bienestar Estudiantil	7/03/2024	20240304MensajesV2(exclRuta)	4965
Dirección de Cobertura	8/03/2024	SMS_NOVEDADES_06032024	483
Dirección de Cobertura	13/03/2024	SMS_NOVEDADES_13032024	469
Dirección de Cobertura	13/03/2024	SMS_NOVEDADES_18032024	391

2. Apoyó labores adicionales trámite Legalización de documentos para el exterior

Se realizó la revisión y gestión de 1.050 casos del proceso

3. Apoyó al seguimiento de valoración de la calidad de las respuestas

Se realizaron 7.772 casos del mes de respuestas brindadas por la entidad a la ciudadanía con el fin de que cumplan con los criterios de calidad establecidos: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad y Manejo del sistema.

4. Apoyó en el manejo de PQRSD

De los casos asignados a la dependencia respecto a los canales de atención que correspondieron a 09 casos, donde se generó contacto con la ciudadanía, se pudo dar respuesta positiva.

Adicionalmente, se gestionaron las siguientes campañas Outbound de una dependencia de la entidad:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

Invitación al lanzamiento de “Educación a la altura”

Base: 106 registros

Contacto	Cantidad	Participación
Si	51	48%
No	55	52%
Total, general	106	100%

Fuente: Datos Informe de gestión

1.2.2.1 Voz de la ciudadanía

Tabla

10

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	21,12%
Solicitudes que requieren ampliación de información	16,92%
Prestaciones sociales de docentes	9,41%
Asignación de cupo escolar	7,44%
Información pago de nómina	5,67%
Consulta a solicitudes radicadas	5,58%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	4,52%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4,20%
Escalafón Docente	4,20%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	3,55%

*Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta*

Comportamiento voz del ciudadano canal telefónico

1.2.2.2 Implementación IVR

Para el período de marzo de 2024 se registraron 7.718 consultas en el IVR sin ingresar al agente, navegando en las diferentes opciones con las que se cuenta.

De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR se registra que el 39,50% de los ciudadanos después de escuchar los audio - textos solicitan la opción 4 para ingresar a ser atendidos por un agente, principalmente las opciones trámites docentes, seguido de los temas misionales de cobertura y movilidad

Adicional se evidencia que la ciudadanía ha ingresado a la línea telefónica fuera del horario de atención 399 personas de lunes a viernes, y los fines de semana 48 ciudadanos.

1.2.3 Virtual

En el canal virtual se cuenta con la participación de los siguientes buzones de correo electrónico:

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralciudadano@educacionbogota.gov.co
- Familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- [Plataforma Humano en Línea](#)

Tabla 11 Volúmenes de atención Virtual por mes.

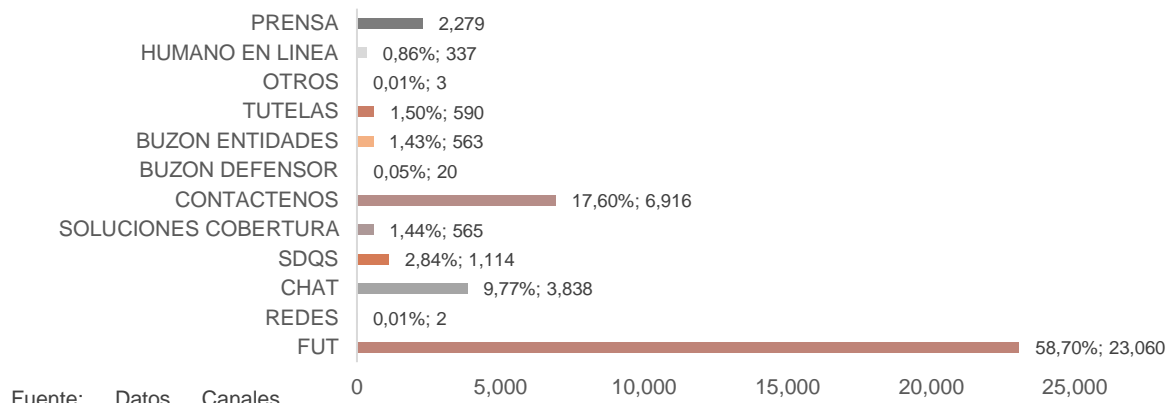
	Fut	Redes	Chat	SDQS	Soluciones Cobertura	Contactenos	Buzón Defensor	Buzón Entidades	Buzón Tutelas	Otros	Humano En Línea	Redes Prensa	Total, General
Enero	33.078	22	13.298	1.498	2.093	9.526	35	726	504	78	1.658	1.966	64.482
Febrero	34.504	26	6.310	913	4.915	9.506	51	1.178	740	10	860	3.028	62.041
Marzo	23.060	2	3.838	1.114	565	6.916	20	563	590	3	337	2.279	39.287
Total, general	90.642	50	23.446	3.525	7.573	25.948	106	2.467	1.834	91	2.855	7.273	165.810

Fuente: Datos Canales OSC.

* La gestión buzón tutelas es reportada por la oficina asesora jurídica

Así mismo este canal hace parte de la Ventanilla de Radicación Virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>, junto con el Formulario único de Trámites FUT <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>, las solicitudes que ingresan a Bogotá te escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, el chat institucional <https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2>, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad y las solicitudes de redes sociales. Adicionalmente se integrarán los datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Grafica 9 Comportamiento Canal Virtual marzo



1.2.3.1 Chat Institucional.

El chat institucional durante marzo recibió 5.452 solicitudes de atención disminuyendo la cantidad respecto al mes anterior en 38.80%, este canal es atendido por cinco agentes de forma permanente y con un agente adicional respecto al incremento de las interacciones, adicional se cuenta con el Chat Bot, quien brinda información general acerca de la fase de cupos por novedad, fue atendido de manera integral (Cupo escolar, y movilidad) recibió 1.614 solicitudes y el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal.

Para marzo al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7 x 24 se registraron 284 ciudadanos durante los fines de semana y 530 casos entre semana en horario de no atención por agentes mostrando que la ciudadanía está en constante contacto con la entidad.

1.2.3.1.1 Voz de la ciudadanía

Tabla 12 Comportamiento voz del ciudadano canal Chat Institucional.

Trámite de Consulta	Participación
Subsidio de transporte	29,89%
Consulta a solicitudes radicadas	18,28%
Constancias y o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	7,06%
Información sobre vacantes ofertadas y contratación	6,31%

Trámite de Consulta	Participación
Información general de movilidad escolar	4,61%
Asignación de cupo escolar	4,01%
Prestaciones sociales de docentes	4,01%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3,10%
Información pago de nómina	3,05%
Escalafón Docente	2,50%

*Fuente: Datos CRM. * Se toman los primeros 10 trámites de consulta*

1.2.3.2 Los Buzones de Correo

En los buzones de correo se recibieron 8.092 (disminuyendo en 29.54% respecto al periodo anterior, se incluyen cifras de gestión correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica) solicitudes de los cuales 6.916 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, estos son administrados por el aplicativo DEXON. Seguido de este se encuentra con 563 correos buzonentidades@educacionbogota.gov.co 590 corresponden a tuteladas cifras de gestión reportado por la Oficina Asesora Jurídica, 20 al defensor del ciudadano y 3 a familiaseducprivados@educacionbogota.gov.co, es importante mencionar que para la gestión de estos correos se dispone de agentes front office sin herramienta y agente en sitio.

1.2.3.3 Ventanilla de Radicación Virtual

En la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron un total de 23.060 solicitudes (disminuyendo en 33.17% respecto al periodo anterior), las cuales ingresan a través de SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. A través del proveedor, se dispone de un equipo para la gestión de estos; 4.402 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual, y desde allí la ciudadanía realiza sus solicitudes los cuales son redireccionadas a las dependencias correspondientes.

Con el fin de tener una respuesta a la ciudadanía por parte de las dependencias, es de resaltar que cuando no es clara la solicitud se aplica las indicaciones que reposan en el instructivo interno de trabajo "Atención Virtual FUT".

1.2.3.4 Bogotá te Escucha

Para este mes se recibieron 1.114 requerimientos a través de Bogotá Te Escucha.

1.2.3.5 Humano en línea

El trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes debe ser realizado por Humano en Línea a partir del 20 de febrero y fundamentado en el Decreto 942 del 01 de

junio de 2022 y las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A.

Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realiza la validación documental de las prestaciones cesantías, pensión, auxilios y otros tramites; para el mes de marzo se gestionaron 2.279 solicitud remitidas, a través de la plataforma Humano en Línea.

1.2.3.5 Voz de la ciudadanía

Tabla 13 Comportamiento voz del ciudadano canal Correo Electrónico.

Trámite de Consulta	Participación
Prestaciones sociales de docentes	99,50%
Renuncia parcial o total a licencias no remuneradas para docentes	0,46%
Total, general	100,00%

Fuente: Datos CRM.

1.2.3.6 Redes Sociales

Durante el mes de marzo del 2024, el equipo digital dio respuesta a 334 mensajes privados en redes sociales y 2 casos fueron trasladados para gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 14 Gestión Redes Sociales

	Ene	Feb	Mar
Facebook	1.336	605	253
Twitter	130	113	39
Instagram	192	142	45
Total	1.658	860	337

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC.

Tabla 15 Gestión Acumulado OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa.

	Ene	Feb	Mar
Facebook	12	9	0
Instagram	2	1	1
Otro	6	5	0
Twitter	2	11	1
Total	22	26	2

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales OSC

Tabla 16 Tipo de Radicado Acumulado 2024.

	Derecho Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	12	4	4	1	21
Instagram	1	0	2	1	3
Otro	9	1	1	0	11
Twitter	11	0	3	0	13
Total, general	33	5	10	2	50

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha gestionado en marzo un total de 2 requerimiento corresponde a 2 derechos de petición.

Tabla 17 Sistema de Radicación.

	Ene	Feb	Mar
Bogotá te Escucha	3	1	0
SIGA	19	25	2
Total, general	22	26	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

De estos requerimientos se ingresaron a través de SIGA el 100%.

1.3 Nivel de servicio

Para el nivel de servicio del año 2024, se cuenta como meta del 97% acumulado anual consolidado en todos los canales de atención, lo anterior, luego de analizar los comportamientos de los diferentes canales.

Realizando análisis de promedio aritmético, se cuenta con los siguientes resultados:

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
ene-22	259.731	240.623	93%	97%	82%	91%	100%
feb-22	196.253	183.778	94%	87%	91%	100%	100%
mar-22	117.375	112.910	96%	95%	89%	100%	100%
abr-22	81.742	79.541	97%	95%	93%	100%	100%
may-22	94.746	90.349	95%	96%	86%	100%	100%
jun-22	70.167	68.309	97%	95%	93%	100%	100%
jul-22	67.680	64.061	95%	95%	81%	100%	100%
ago-22	83.672	78.225	93%	93%	83%	100%	100%
sep-22	146.109	143.557	98%	94%	92%	100%	100%
oct-22	64.509	62.833	97%	93%	94%	100%	100%
nov-22	111.372	106.358	95%	96%	85%	99%	100%
dic-22	76.345	74.111	97%	94%	95%	99%	100%
ene-23	152.307	142.717	94%	91%	88%	90%	100%

Mes	Total, atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio	Presencial	Telefónico	Chat	Buzón
feb-23	131.287	127.068	97%	92%	97%	100%	100%
mar-23	88.148	86.949	99%	96%	98%	100%	100%
abr-23	59.762	59.079	99%	96%	99%	100%	100%
may-23	67.317	66.049	98%	94%	99%	100%	100%
jun-23	54.970	54.306	99%	97%	99%	100%	100%
jul-23	66.891	65.944	99%	97%	99%	100%	100%
ago-23	57.662	56.930	99%	97%	100%	100%	100%
sep-23	126.681	125.966	99%	97%	99%	100%	100%
oct-23	161.143	160.465	100%	98%	100%	100%	100%
nov-23	255.761	254.808	100%	98%	100%	100%	100%
dic-23	112.094	111.169	99%	98%	100%	100%	100%
Promedio			97%	93,88%	83,34%	87,72%	100,00%

Lo anterior, da como resultado un promedio del 97% como meta calculada para el año 2023.

A continuación, se da a conocer el nivel de servicio discriminado por mes:

Tabla 18 Indicador Nivel de Servicio marzo Histórico

MES	Ene	Feb	Mar
INDICADOR	98%	99%	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 19 Indicador Nivel de servicio marzo.

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio Mar
2018	73.486	62.619	85%
2019	91.319	84.134	92%
2020	117.536	103.820	88%
2021	155.196	134.598	87%
2022	109.697	108.307	99%
2023	84.173	83.091	99%
2024	60.978	60.414	99%

Fuente: Canales OSC

Se encuentra que, en los diferentes canales el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante marzo:

Tabla 20 Nivel de servicio detallado mensual marzo

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación Virtual	24.174	24.174	100%
DLES	7.616	7.442	98%
Centro de Contacto	5.039	5.022	100%
Chat institucional	3.838	3.828	100%
OSC	9.938	9.575	96%
Email OSC	8.089	8.089	100%
Redes Sociales	2	2	100%
Email EDUPRIVADOS	3	3	100%
Humano en línea	2.279	2.279	100%
Total, general	60.978	60.414	99%

Fuente: Canales OSC

Tabla 21
servicio

Nivel de
canal

AÑO	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	17.554	17.017	97%
Telefónico	5.039	5.022	100%

Fuente: Canales OSC

presencial y telefónico marzo.

2. Satisfacción.

Para el indicador de satisfacción anual, se estima bajo un modelo de pronóstico con un nivel de confianza del 95% y 8 estacionalidades proyectadas para el 2024, obteniendo como resultado, una meta anual 2024 del 91,98%.

Es importante mencionar, que el indicador de satisfacción proyectado para el mes de marzo fue de 91.00%%, y se obtuvo una satisfacción general para este periodo del 91.87% dando cumplimiento a la meta general del mes.

Tabla 22 Satisfacción detallado Mensual

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, Mes
Enero	94.47%	91.79%	85.89%	55.66%	91.00%
Febrero	84.18%	91.99%	94.23%	70.05%	87.00%
Proyectado Mar-24	92.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%
Obtenido Mar-24	92.85%	90.73%	95.88%	70.50%	91.87%

Fuente: Encuestas de satisfacción

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, dentro de sus procedimientos posee aquel que permite la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para marzo se encontró en 91.87%, se aplicaron un total de 5.233 encuestas, de las cuales 3.385 se encontraron satisfechas.

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 90.73% disminuyendo en 1.26%, Correo electrónico 70.50% registro un aumento de 0.45%, Canal presencial 92.85% aumentando 8.67%, y el canal Chat 95.88% aumentando en 1.65% respecto al periodo anterior.

2.1 Canal presencial

Se observa que en el canal presencial se evalúan aspectos como Calidad de las instalaciones, Facilidad para identificar las ventanillas, la presentación personal de los funcionarios, el tiempo de espera, la claridad de la información recibida, la respuesta efectiva a la solicitud, la actitud de servicio por parte del funcionario y el tiempo de atención.

Tabla 23 Satisfacción Canal Presencial, Calidad de las Instalaciones.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	75,89%	63,60%	76,75%
Bueno (4)	20,35%	28,71%	19,79%
Malo (2)	0,31%	0,96%	0,24%
Muy Malo (1)	0,22%	1,48%	0,30%
Ni bueno ni malo (3)	1,68%	4,71%	1,98%
No sabe/ No responde	0,18%	0,20%	0,27%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La evaluación registrada en la **calidad de las instalaciones** se puede evidenciar que la ciudadanía los cataloga en muy bueno y bueno se presentó el porcentaje de 96.54% registrando un aumento del 4.23% respecto al mes anterior, el ítem de muy malo fue 0.30% disminuyendo respecto a febrero 2024.

Tabla 24 Satisfacción Canal Presencial, Presentación personal de la persona que lo atendió.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	78,85%	69,26%	79,91%
Bueno (4)	17,61%	24,25%	16,57%
Malo (2)	0,24%	0,94%	0,32%
Muy Malo (1)	0,44%	1,58%	0,77%
Ni bueno ni malo (3)	1,33%	3,38%	1,45%
No sabe/ No responde	0,15%	0,27%	0,30%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La *presentación personal* de asesor que suministra la atención a la ciudadanía mantiene una calificación 96.48% en los ítems muy bueno y bueno aumentando este en 2.98% respecto a febrero.

Tabla 25 Satisfacción Canal Presencial, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	77,02%	65,30%	78,17%
Bueno (4)	16,66%	20,76%	14,77%
Malo (2)	1,11%	3,30%	1,54%
Muy Malo (1)	1,39%	4,32%	2,01%
Ni bueno ni malo (3)	2,26%	5,68%	2,63%
No sabe/ No responde	0,20%	0,31%	0,21%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Se presenta una calificación de 92.94% en el ítem de Muy Bueno y Bueno en el *conocimiento por parte del asesor* registrando aumento del 6.88% respecto al mes anterior.

Tabla 26 Satisfacción Canal Presencial, Claridad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	76,75%	64,77%	77,99%
Bueno (4)	16,68%	20,54%	14,68%
Malo (2)	1,26%	3,65%	1,74%
Muy Malo (1)	1,39%	5,08%	2,07%
Ni bueno ni malo (3)	2,41%	5,35%	2,57%
No sabe/ No responde	0,13%	0,29%	0,27%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La *claridad en la información* refleja en los juicios de valor muy bueno y Bueno 92.67%, por otro lado, en los ítems de Malo y Muy malo registro 3.81% disminuyendo 4.92% respecto a febrero.

Tabla 27 Satisfacción Canal Presencial, Actitud de servicio del asesor.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	78,61%	68,89%	80,32%
Bueno (4)	17,10%	20,68%	14,62%
Malo (2)	0,51%	1,87%	1,00%
Muy Malo (1)	0,86%	3,63%	1,21%
Ni bueno ni malo (3)	1,33%	4,41%	1,80%
No sabe/ No responde	0,22%	0,20%	0,35%
No indica	1,37%	0,33%	0,68%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el período de marzo se puede evidenciar que en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno en *actitud de servicio* se obtuvo 94.95% aumentando un 5.38% respecto al periodo anterior.

Tabla 28 Satisfacción Canal Presencial, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo
No	6,70%	17,79%	7,21%
Si	93,30%	82,21%	92,79%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Es importante resaltar, que el 92.79% de la ciudadanía manifestó que hubo una **respuesta efectiva** a su solicitud en la atención.

2.2 Canal telefónico

En el canal telefónico se destacan tres preguntas. El tiempo de espera, la respuesta efectiva a su solicitud y la *experiencia al comunicarse* esta destaca que el 90.32% se encuentra entre 4 y 5 disminuyendo en 0.36% respecto al mes anterior.

Tabla 29 Satisfacción Canal telefónico, Experiencia al comunicarse con el asesor.

	Enero	Febrero	Marzo
5	81,09%	79,23%	78,85%
4	10,36%	11,45%	11,47%
3	1,71%	2,94%	1,72%
2	0,84%	1,06%	1,03%
1	5,94%	5,19%	6,66%
No Aplica	0,06%	0,12%	0,27%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Satisfacción Canal telefónico, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo
1	87,20%	84,26%	85,65%
2	12,72%	15,74%	14,22%
No Aplica	0,08%	0,00%	0,14%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Por otra parte, el 85.65% manifiesta que hay *respuesta efectiva* aumentando respecto al mes anterior en 1.39%. Durante el mes de marzo en los canales de atención los temas de mayor impacto fueron • Los temas de mayor impacto fueron Subsidio de transporte con un 20.81% presenta un incremento del 7.1% respecto al mes anterior debido a que en marzo se realizó cierre de la asignación de cupo de movilidad escolar, la asignación de cupo escolar registra una participación del 17.89% presentando un aumento del 7.6%, Prestaciones sociales de docentes con 17.59% disminuyendo un 11.6%.

Tabla 31 Satisfacción Canal telefónico, Tiempo de espera para ser atendido.

	Enero	Febrero	Marzo
5	83,39%	77,39%	80,91%
4	8,43%	10,59%	9,07%
3	2,80%	5,48%	3,02%
2	1,06%	2,25%	1,51%
1	4,09%	4,01%	5,08%
No Aplica	0,22%	0,29%	0,41%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Y, por último, en el *tiempo de espera* 89.97% califican entre 4 y 5 aumentando en 1.99% respecto al mes anterior.

2.3 Canal virtual – Chat institucional

Se observa que en el canal virtual - Chat institucional se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio por parte del funcionario, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud.

Tabla 32 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de espera para ser atendido.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	46,60%	53,53%	56,49%
Bueno (4)	33,50%	33,71%	32,37%

	Enero	Febrero	Marzo
Muy malo (1)	4,87%	1,95%	1,07%
Malo (2)	2,74%	1,22%	1,37%
Ni bueno ni malo (3)	11,68%	8,45%	7,33%
No sabe / No responde	0,61%	1,14%	1,37%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El *tiempo de espera* reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 88.85% registrando un aumento del 1.6%. Por otro lado, el ítem de Muy malo disminuyo en 0.88% respecto al mes anterior.

Tabla 33 Satisfacción Canal Chat, Tiempo de Atención.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	47,31%	55,24%	56,03%
Bueno (4)	35,94%	33,87%	34,05%
Muy malo (1)	3,96%	1,54%	0,92%
Malo (2)	2,34%	0,81%	0,92%
Ni bueno ni malo (3)	9,95%	7,31%	6,56%
No sabe / No responde	0,51%	1,22%	1,53%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En el *tiempo de atención* en Muy bueno y Bueno 90.08% aumentando 0.97 puntos porcentuales respecto al periodo anterior

Tabla 34 Satisfacción Canal Chat, Conocimiento del tema por parte del asesor.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	55,13%	61,01%	61,68%
Bueno (4)	27,82%	25,83%	23,82%
Muy malo (1)	4,26%	2,27%	1,83%
Malo (2)	3,45%	2,19%	1,83%
Ni bueno ni malo (3)	7,82%	6,58%	8,85%
No sabe / No responde	1,52%	2,11%	1,98%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Conocimiento por parte del asesor en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 85.5% disminuyendo en 1.34%, los ítems de Malo y Muy malo disminuyeron un 0.81%

respecto al mes anterior.

Tabla 35 Satisfacción Canal Chat, Actitud de servicio.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	64,97%	71,08%	71,30%
Bueno (4)	24,87%	21,28%	22,75%
Muy malo (1)	3,35%	2,03%	0,92%
Malo (2)	0,91%	0,65%	0,31%
Ni bueno ni malo (3)	4,67%	3,57%	2,90%
No sabe / No responde	1,22%	1,38%	1,83%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El chat institucional, mantiene su calificación, dentro de sus características evaluadas se tiene que **la actitud de servicio** con un 0.31% (disminuyendo en 0.34% respecto al mes anterior) se encuentra en malo, sin embargo, el 94.05% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 1.69% frente a febrero.

Tabla 36 Satisfacción Canal Chat, Calidad de la información recibida.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	52,69%	60,52%	57,25%
Bueno (4)	29,14%	25,51%	27,63%
Muy malo (1)	3,76%	2,52%	2,14%
Malo (2)	5,28%	3,01%	1,68%
Ni bueno ni malo (3)	7,72%	6,82%	8,85%
No sabe / No responde	1,42%	1,62%	2,44%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

La calidad de la información recibida obtuvo 84.89% en los ítems Muy bueno y Bueno disminuyendo en 1.17% y el ítem de Malo disminuyo en 0.38%, respecto al mes anterior.

Tabla 37 Satisfacción Canal Chat, Respuesta efectiva a la solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo
No	20,91%	17,95%	21,53%
Si	79,09%	82,05%	78,47%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se ve reflejado también que el 78.45% de los ciudadanos que manifiestan que se dio **respuesta efectiva** a su solicitud, y que el 1.53% califica en 1 la recomendación del canal otra persona. Este canal reportó una satisfacción general del 95.88% aumentando en 1.65% respecto al mes anterior.

2.4 Canal virtual – Correo electrónico

Para el mes de mayo 2023 como acción de mejora se estableció un cambio en la encuesta de satisfacción del canal correo electrónico, estableciendo una encuesta para las respuestas informativas y el otro para radicación directa del requerimiento.

En este apartado, se detallarán los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos para el mes de marzo

2.4.1 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta informativa”

Mediante este formulario evaluaron variables de información con aspectos como amabilidad, dignidad, claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

Tabla 38 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	43,84%	44,67%	57,50%
Bueno (4)	21,92%	22,00%	15,00%
Malo (2)	2,74%	4,00%	2,50%
Muy malo (1)	16,44%	10,67%	10,00%
Ni bueno ni malo (3)	12,33%	14,67%	10,00%
No sabe / No responde	2,74%	4,00%	5,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

El correo electrónico dentro de sus características evaluadas se tiene que **la respuesta fue respetuosa y entendiendo su necesidad** con un 72.50% manifiesta que es Muy bueno y Bueno aumentando en 5.83% respecto al mes anterior.

Tabla 39 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	35,62%	48,00%	61,25%
Bueno (4)	28,77%	19,33%	17,50%

	Enero	Febrero	Marzo
Malo (2)	5,48%	3,33%	3,75%
Muy malo (1)	17,81%	10,67%	7,50%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%	14,67%	6,25%
No sabe / No responde	1,37%	4,00%	3,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Se le han respetado sus derechos como persona y ciudadano en la solución de su requerimiento en el juicio de valor Muy bueno y Bueno registra en 78.75% aumentando en 11.42%, en Muy malo y Malo 11.25% disminuyendo respecto al mes anterior en 2.75 puntos porcentuales.

Tabla 40 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, Cómo evalúa la claridad de la información recibida

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	35,62%	43,33%	45,00%
Bueno (4)	27,40%	30,00%	21,25%
Malo (2)	8,22%	3,33%	5,00%
Muy malo (1)	16,44%	10,00%	11,25%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%	10,67%	15,00%
No sabe / No responde	1,37%	2,67%	2,50%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En la **claridad de la información recibida** reporto en los juicios de valor de Muy bueno y Bueno 66.25% disminuyendo respecto al mes anterior en 7.08%.

Tabla 41 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, cómo evalúa el acceso a la información suministrada

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	38,36%	38,00%	43,75%
Bueno (4)	26,03%	30,67%	27,50%
Malo (2)	6,85%	4,67%	1,25%
Muy malo (1)	16,44%	10,00%	11,25%
Ni bueno ni malo (3)	10,96%	14,00%	15,00%
No sabe / No responde	1,37%	2,67%	1,25%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Y, por último, en el **acceso a la información suministrada** 71.25% califican en Muy bueno y Bueno, aumentando en 2.58% respecto al mes anterior.

Tabla 42 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, tiempo que espero la información recibida

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	38,36%	38,00%	41,25%
Bueno (4)	23,29%	24,00%	25,00%
Malo (2)	2,74%	6,00%	8,75%
Muy malo (1)	17,81%	8,67%	13,75%
Ni bueno ni malo (3)	15,07%	18,67%	8,75%
No sabe / No responde	2,74%	4,67%	2,50%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 43 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	Enero	Febrero	Marzo
No	26,03%	42,67%	42,50%
Si	73,97%	57,33%	57,50%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan el **tiempo que espero la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 66.25%; adicional, el 57.50% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 44 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del Servicio.

	Enero	Febrero	Marzo
1	19,18%	10,67%	8,75%
2	2,74%	1,33%	0,00%
3	2,74%	1,33%	0,00%
4	4,11%	2,67%	1,25%
5	1,37%	4,00%	3,75%
6	2,74%	2,00%	5,00%
7	5,48%	4,00%	3,75%
8	30,14%	20,67%	11,25%
9	12,33%	10,67%	22,50%
10	19,18%	42,67%	43,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.4.2 Encuesta de satisfacción del usuario correo electrónico “Respuesta radicada”

Mediante este formulario evaluaron variables de información con aspectos como claridad, transparencia, para la variable de proceso tiempo de respuesta, efectividad y variable de confianza nivel de recomendación.

Tabla 45 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, claridad de la información recibida

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	23,62%	32,68%	28,33%
Bueno (4)	34,65%	26,77%	35,83%
Malo (2)	8,27%	8,66%	5,00%
Muy malo (1)	16,93%	11,81%	14,17%
Ni bueno ni malo (3)	14,57%	18,50%	15,00%
No sabe / No responde	1,97%	1,57%	1,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 46 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Información, informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	26,38%	35,04%	30,00%
Bueno (4)	34,65%	30,71%	38,33%
Malo (2)	11,42%	7,09%	7,50%
Muy malo (1)	12,20%	11,42%	10,83%
Ni bueno ni malo (3)	12,99%	13,39%	10,83%
No sabe / No responde	2,36%	2,36%	2,50%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de información se evalúan la **claridad de la información recibida** registrando en los ítems Muy bueno y Bueno el 64.17% aumentando en 4.72% respecto a febrero; por otro lado, en la pregunta se **informa la manera de consultar y hacer seguimiento al radicado** el 68.33% califica en Muy bueno y Bueno aumentando este en 2.58% respecto al periodo anterior.

Tabla 47 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, Qué tan rápido considera que fue radicada su solicitud

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	29,13%	34,25%	33,33%
Bueno (4)	34,65%	33,07%	33,33%
Malo (2)	9,06%	7,48%	10,83%
Muy malo (1)	13,78%	12,60%	10,83%
Ni bueno ni malo (3)	11,42%	11,02%	10,83%
No sabe / No responde	1,97%	1,57%	0,83%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

Tabla 48 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Proceso, respuesta efectiva a su solicitud

	Enero	Febrero	Marzo
No	33,46%	29,92%	33,33%
Si	66,54%	70,08%	66,67%

Fuente: Encuestas de satisfacción.

En las variables de proceso se evalúan la **rapidez en la radicación de la solicitud registrando** en los ítems Muy bueno y Bueno el 66.67% disminuyendo en 0.65% respecto a febrero; por otro lado, el 66.67% indica que **se dio respuesta efectiva a su solicitud**.

Tabla 49 Satisfacción Canal Correo Electrónico, Variable de Confianza, Recomendación del servicio.

	Enero	Febrero	Marzo
1	19,69%	12,99%	15,83%
2	3,54%	4,33%	3,33%
3	4,33%	4,72%	4,17%
4	3,94%	3,54%	1,67%
5	7,87%	4,72%	9,17%
6	6,69%	3,54%	6,67%
7	6,30%	5,12%	3,33%
8	12,60%	16,54%	19,17%
9	13,78%	14,17%	11,67%
10	21,26%	30,31%	25,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

De acuerdo con la unificación de la información de los formularios anteriormente mencionados se puede concluir que el indicador de satisfacción en la cual califica en una escala de 1 a 10, donde “1” significa “Muy insatisfecho” y “10” “Muy satisfecho” ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 70.50% aumentando en 0.45% respecto al periodo anterior.

2.5 Trámite legalización de documentos para el exterior y registro de diploma

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso integral de servicio a la ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, implemento a partir del 25 de mayo 2020 la medición de la satisfacción en el trámite de Legalización de documentos para el exterior y Registro de diploma mediante una encuesta virtual en la cual se evaluará la calidad de la respuesta, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 50 Satisfacción por mes, Legalización y Registro de Diploma

Enero	Febrero	Marzo
80.33%	86.67%	75.79%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este periodo 95 ciudadanos nos permitieron conocer la percepción que tiene de los trámites en mención, se evidencia se dio **respuesta efectiva** al requerimiento en 84.21%; según la clasificación Net Promoter Score el 69.47% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al **tiempo de respuesta a su solicitud** en el ítem Muy Bueno y Bueno 77.89%, en la **calidad de la respuesta** en el ítem Muy Bueno y Bueno obtuvieron 78.95% y la **claridad de la información** en el ítem Muy Bueno y Bueno reporto un 78.95%.

Se registró un indicador de satisfacción general en 75.79%. Es preciso indicar se estableció como plataforma de envío de encuestas **LimeSurvey**, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 51 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Tiempo de respuesta a su solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	59,02%	42,78%	51,58%
Bueno (4)	26,23%	34,44%	26,32%
Ni bueno ni malo (3)	4,92%	8,33%	12,63%
Muy malo (1)	1,64%	4,44%	8,42%
Malo (2)	8,20%	10,00%	1,05%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 52 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Calidad de la respuesta recibida.

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	55,74%	52,78%	55,79%
Bueno (4)	32,79%	32,78%	23,16%
Ni bueno ni malo (3)	4,92%	5,56%	7,37%
Muy malo (1)	3,28%	3,33%	9,47%
Malo (2)	3,28%	5,56%	4,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 53 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Claridad de la información recibida.

Enero	Febrero	Marzo
-------	---------	-------

	Enero	Febrero	Marzo
Muy bueno (5)	52,46%	47,78%	54,74%
Bueno (4)	31,15%	35,56%	24,21%
Ni bueno ni malo (3)	8,20%	8,89%	8,42%
Muy malo (1)	3,28%	2,78%	8,42%
Malo (2)	4,92%	5,00%	4,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 54 Satisfacción Legalización y Registro Diploma, Respuesta efectiva a la solicitud. solicitud.

	Enero	Febrero	Marzo
No	8,20%	11,11%	15,79%
Si	91,80%	88,89%	84,21%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6 Satisfacción “Sello de Igualdad de Género”

Atendiendo a la solicitud de la Secretaría Distrital de la Mujer en su programa de “Sello de Igualdad de Género” se registran los datos de satisfacción con criterio de género.

La Entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, aplica la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio.

Para el mes de marzo de las encuestas aplicadas en los canales de atención tan solo a 3.895 fue posible conocer el dato de la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de género, de las cuales encontramos que 3.286 encuestas pertenecen al género Femenino y de estas muestran satisfacción el 92,54% que corresponden a 3.041 encuestas. Para el género masculino se encontraron 605 encuestas identificando una satisfacción del 85,45% que corresponden a 517 encuestas en los Servicios prestados

Tabla 55 Datos de gestión satisfacción con criterios de género marzo

	Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Encuestas Aplicadas	3.286	605	4	3.895
Satisfacción	92,54%	85,45%	100%	91,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

2.6.1 Seguimiento primer trimestre 2024 “Sello de Igualdad de Género”

La entidad, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, mejoró y aplicó la medición de la satisfacción de los canales de atención, con el fin de implementar estrategias de mejora continua en la Prestación del Servicio. Para el I trimestre, del total de las encuestas aplicadas, 14.450 permiten conocer la satisfacción de la Ciudadanía con criterios de

género, de las cuales encontramos que, 12.090 encuestas, pertenecen al género Femenino, de las cuales el 90,11% se encuentran satisfechas con la atención prestada. Para el género masculino se encontraron 2.347 encuestas identificando una satisfacción del 84,83% en los Servicios prestados.

De las encuestas aplicadas durante el I trimestre del 2.024 se logra identificar que el 2,37% de los ítems pertenecen a alguna etnia cultural (Afrocolombianos, Indígenas, Raizal, Palenquero, Gitana) y el 1,73% cuenta con alguna discapacidad siendo la Física la de mayor representación.

Tabla 56 Datos de gestión satisfacción con criterios de género I trimestre.

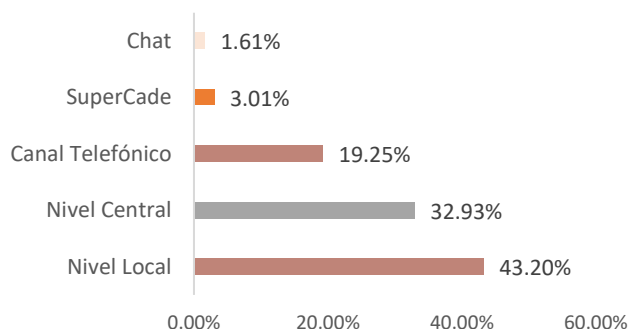
Mes		Femenino	Masculino	No binario	Total, general
Enero	Encuestas Aplicadas	4.624	932	4	5.560
	Satisfacción	91,15%	85,66%	80,00%	90,17%
Febrero	Encuestas Aplicadas	3.731	654	4	4.389
	Satisfacción	86,55%	82,87%	75,00%	85,99%
Marzo	Encuestas Aplicadas	3.286	605	4	3.895
	Satisfacción	92,54%	85,45%	100%	91,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.Partes interesadas

3.1 Caracterización

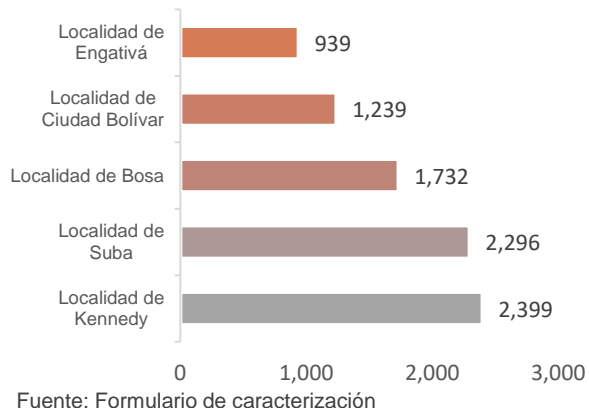
Grafica 10 Categorización Distribución Canales.



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el mes de marzo de 2024, se realizaron 13.574 capturas de datos demográficos e intrínsecos, distribuido en los diferentes canales de la siguiente manera, el 76,13% de la información fue registrada a través del Canal Presencial en el nivel local – sedes propias, seguido por el canal telefónico con un 19,25% de las atenciones

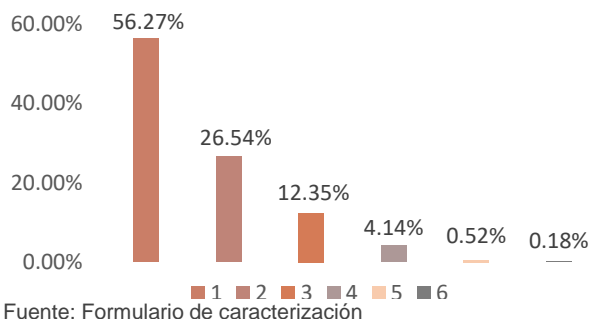
Grafica 11 Categorización Distribución Demográfica.



Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades de residencia representadas en la gráfica, mostrando claramente que la atención se da de mayor manera en las UPZ deficitarias. Siendo las de mayor participación en la zona norte (Suba y Engativá) con un 37,59% en la zona Sur (Ciudad Bolívar, Kennedy y Bosa) con un 62,41% de la participación. Frente a la muestra total estas cinco localidades representando el 63,39% de la información capturada.

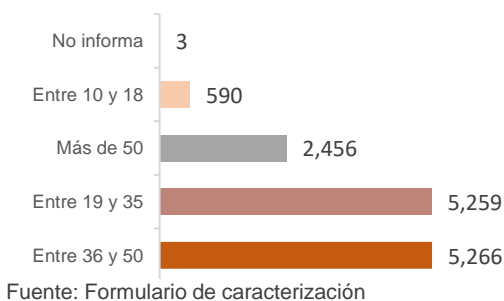
Cabe anotar que para el mes de enero contamos con 475 contactos con personas que su ubicación actual de residencia es en otras ciudades o municipios aledaños (como Soacha, Mosquera, Madrid entre otros), con una participación del 1,97%.

Grafica 12 Categorización Estratificación.



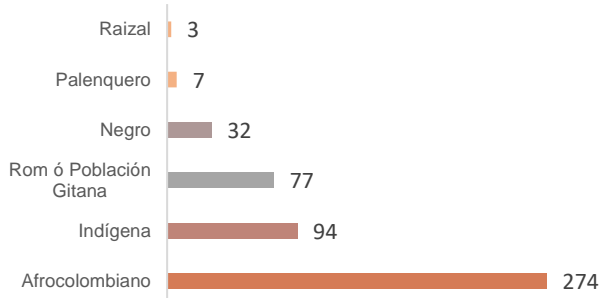
Respecto a la distribución socioeconómica por estratos en la ciudad, la ciudadanía atendida en un 56,27% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 26,54% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 17,19%.

Grafica 13 Categorización Edad



La población atendida durante el período tiene el siguiente comportamiento dejando evidente que la población se concentra entre 19 y 50 años representando un 77,54%, seguido por la población demás 50 años con una participación del 18,09%.

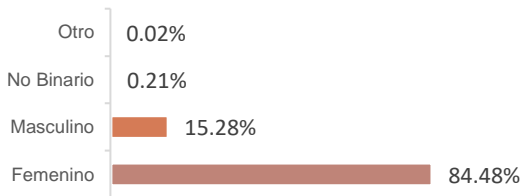
Grafica 14 Categorización Grupo Étnico.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto los grupos étnicos atendidos representan el 3,59% de la muestra con una representación de la comunidad afrocolombiana del 56,26%, seguida de la indígena con una participación del 19,30%, mostrando las localidades de Bosa, Suba y ciudad Bolívar donde muestran mayor concentración.

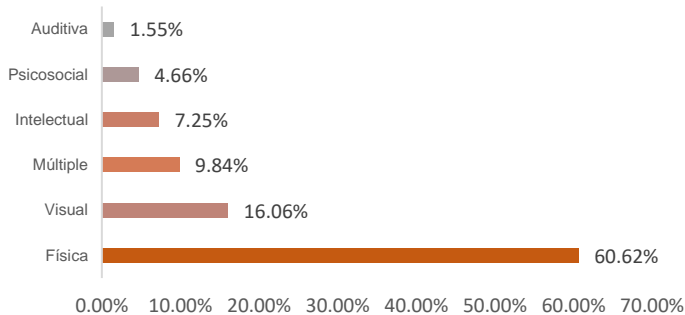
Grafica 15 Categorización Genero



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante el mes de marzo en los diferentes canales de atención se evidencia que el 80,26% de la ciudadanía que se acerca a la atención corresponde al género femenino.

Grafica 16 Categorización Discapacidades.



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible solo el 1.42% cuentan con algún tipo de discapacidad, cómo lo resume la gráfica, mostrando que la discapacidad física corresponde al 60,62% de los ciudadanos atendidos en nuestros canales de atención., seguida de la discapacidad visual con un 16,06% de participación.

3.2 Gestión Atención Accesible

3.2.1 Acceso página web

Respecto a las solicitudes recibidas por el enlace establecido en la página web <https://forms.office.com/r/qVtfRQC5PC/>, el que se habilitó con el fin de poder brindar una respuesta oportuna y con calidez por medio del canal telefónico, se recibieron 421 solicitudes, encontrando que los ciudadanos que se registraron por este medio ocho (08) personas cuenta con alguna discapacidad.

Tabla 57 Atención Telefónica - Virtual

ATENCIÓN TELEFÓNICA - VIRTUAL		
Tipo Discapacidad	Cantidad	% Participación
Física	5	63%
Múltiple	2	25%
Visual	1	13%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

Sin embargo, para el mes de marzo se ejecutó la estrategia de contacto por teléfono realizando el direccionamiento correspondiente alcanzando un 51.78% de contactabilidad con la ciudadanía.

Medio de Contacto	Cantidad	% participación
Contacto	218	51.78%
Sin Contacto	203	48.22%
Total	421	100%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

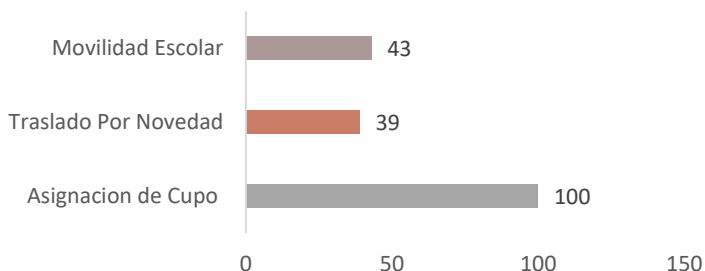
Con relación al contacto se evidenciaron las tres principales temáticas:

Tabla 58 Temáticas Telefónica – Virtual

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	100	54.95%
Traslado Por Novedad	39	21.43%
Movilidad Escolar	43	23.63%
Total	182	100,00%

Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

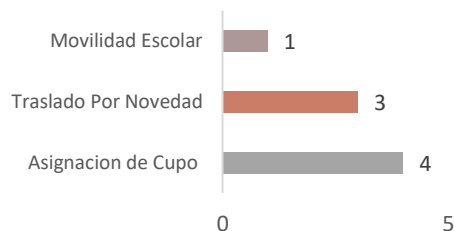
Grafica 17 Temáticas Telefónica – Virtual



Con relación a las discapacidades atendidas el motivo de consulta corresponde a:

Tabla 59 Atención accesible temática.

Temática	Cantidad	% participación
Asignación de Cupo	4	50,00%
Traslado Por Novedad	3	37,50%
Movilidad Escolar	1	12,50%
Total	8	100,00%



Fuente: Encuesta de Caracterización Ciudadano

3.2.2 Atención Presencial

De manera presencial durante el mes de marzo de 2024 se atendieron seis (04) personas distribuidas con algún tipo de discapacidad.

Tabla 60 Atención accesible temática.

Tipo Discapacidad	Cantidad	% participación
Auditiva	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 61 Atención accesible temática.

temáticas	Discapacidad auditiva	Total, general
Temas Docentes	4	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

4. Soluciones estratégicas

Bajo el Marco de “Aliados Estratégicos”, el Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere en la articulación entre los 3 Niveles de la entidad, a través del apoyo de un equipo que se ha fortalecido en el ya posicionado “Equipo de Plan Padrino”, a través del registro y asignación del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realizando actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico del personal idóneo en los diferentes temas de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En el mes de marzo de 2024, el total de atenciones realizadas por el Equipo plan padrino corresponde a 646 las cuales se discriminan en:

- 563 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico
- 63 solicitudes ingresan para Notificaciones
- 20 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, Telefónico, presencial)

4.1 Gestión Correo Electrónico

Tabla 62 Histórico de Gestión.

	Enero	Febrero	Marzo
2024	666	766	563

Tabla 63 Avance de cierre de gestión

	Marzo	% cierre
Completado	522	92.72%
En progreso	41	7.28%
Total general	563	100.00%

Fuente: Correo Plan Padrino

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a cada uno de los responsables de la respectiva asignación. Encontrando que el avance en la gestión de correo para el mes

de marzo está en el 92.72%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, donde para el mes de marzo se encuentra:

Tabla 64 Tipología Plan Padrino

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	234	41,56%
Modificación usuarios	83	14,74%

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Creación de Tramites	67	11,90%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	65	11,55%
Creación de Usuarios	30	5,33%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	13	2,31%
Apoyo Soportes Dexon	11	1,95%
Solicitudes Base de Datos	9	1,60%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	8	1,42%
Aclaración Informe de Vencidos	7	1,24%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	1,24%
Comité Local de Cobertura	6	1,07%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	6	1,07%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	0,89%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	4	0,71%
Solicitud de modificación y/o Aclaración de Agendamiento	4	0,71%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	3	0,53%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0,18%
Total, general	563	100.00%

Fuente: Correo Electrónico Plan Padrino

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en función de hacer peticiones por este canal, como el Grupo de Certificados Laborales, Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Oficina De Nómina, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina De Personal; estas 5 dependencias generan el 51,51% de las solicitudes.

4.2 Distribución PQRS

La Entidad, adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, implementado por la Alcaldía General, con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias de los ciudadanos, el cual es manejado por la Oficina de Servicio al Ciudadano para el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención, a continuación, encontramos la volumetría de solicitudes asignadas:

Enero	Febrero	Marzo
1.618	1.806	1.145

Fuente: Archivo de gestión PQRS

5. Seguimiento ANS

En el marco del procedimiento 05-PD-014 - Planeación del Servicio en los Canales de Atención, el cual consiste en Planear la prestación del servicio con las diferentes dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, para el óptimo funcionamiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, según los atributos de calidad, mediante la identificación de necesidades y programación de mesas de trabajo conjuntas, lideradas y monitoreadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Dichos acuerdos de servicio internos establecidos con otras dependencias, tienen como fin asegurar las condiciones del servicio prestado a la ciudadanía, para así ofrecer lo requerido bajo atributos de calidad a través de los diferentes de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

FECHA DE SUSCRIPCIÓN	FECHA DE CIERRE	PROCESO/OFICINA	SERVICIO	INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	CUMPLIDO	MARZO
28/09/2023	27/09/2024	Servicio Integral a la Ciudadanía – 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención.	SOPORTE DE HARDWARE Y SOFTWARE	Solución de solicitudes efectivas Efectividad tiempo de Respuesta. Cantidad casos presentados	Solicitudes resueltas / Solicitudes presentadas en el periodo de evaluación Tiempo respuesta / Tiempo esperado de respuesta (Promedio) Sumatoria de los casos presentados	NO	Para el mes de marzo de 2024, se registraron 33 solicitudes discriminadas de la siguiente manera: 9 fallas (Aplicación Dexon, Fut, SIGA, Chat) con un cumplimiento del 90%, 2 mejoras (Mejoras al trámite), con un cumplimiento del 50% y 23 solicitudes de operación (Actualización usuarios y permisos aplicativos), con un cumplimiento del 100%
13/07/2022	Abierto	Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. Procedimiento 05-PD-012 Planeación del Servicio en los Canales de Atención	Realizar la entrega de 5.212 dispositivos Móviles (Tabletas) a estudiantes de colegios Distritales beneficiados	Cantidad de Turnos Atendidos	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para marzo de 2024 no se recibió ninguna solicitud en el Nivel Central.
Mayo 2023	Mayo 2024	Directora de la Dirección de Cobertura Director de la Dirección de Bienestar Estudiantil	Realizar la atención a la ciudadanía en temas relacionados con el proceso de Atención Integra (Dirección de Cobertura - Matrículas y Dirección de Bienestar Estudiantil - Programa de Movilidad escolar	Cumplimiento del Tiempo Promedio de Atención (TMO): El personal de apoyo de la Dirección de Cobertura y la Dirección de Bienestar Estudiantil, deberán cumplir mínimo al 95% del TMO establecido por la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Total, de turnos asignados /turnos atendidos en tiempos de oportunidad	SI	Para marzo en la atención integral se asignaron un total de 6.718 turnos y se atendieron 6.640 con una efectividad en la atención del 98,84%, donde el promedio de espera fue de 10:21 minutos, con un promedio tiempo de atención de 12:08 minutos. En cuanto la OSC, se asignaron 4.485 turnos, atendidos 4.455 para una efectividad en la atención del 99,33%, con un tiempo promedio de espera de 08:59 minutos, promedio tiempo de atención de 11:26 minutos que arroja un promedio Tiempo Total de 20:27min

Tabla 65 Seguimiento ANS

6. Servicios OSC

6.1 Notificaciones

Tabla 66 Seguimiento Notificaciones.

Tipo solicitud	No Cumple		Si Cumple		Total
	Cant	% Cumplimiento	Cant	% Cumplimiento	
Citación	0	0,00%	712	100%	712
Notificación electrónica	0	0,00%	846	100%	846
Notificación Presencial	0	0,00%	729	100%	729
Notificación por aviso	0	0,00%	246	100%	246
Publicación Pagina web	0	0,00%	35	100%	35
Publicación Cartelera NC	0	0,00%	61	100%	61
Total, general	0	0,00%	2.629	100%	2.629

Fuente: Indicadores de la operación.

Actualmente se tiene una gestión finalizada del 97.3% en el periodo de marzo.

En este mes para la notificación presencial se cumplió el 100% de las entregas a los ciudadanos, en este ítem se reporta un faltante para devolución del 0.5 %, ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la envié al área, en Publicaciones en Cartelera Nivel Central se ejecutó cumplimiento del 100%, con un pendiente de des fijación del 0.2%, ya que aún no cumplen con la fecha de devolución al área, en Notificación Electrónica se generó un 100% de cumplimiento y no se cuenta con pendientes. Y por último, en citaciones se reportó un cumplimiento del 100%, con un pendiente de devolución del 1.8% ya que aún no cumplen con la fecha máxima para la envié al área.

Se registraron un total de 2.629 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior tuvimos una disminución del del 8%.

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	1.8%
Notificación presencial	0.5%
Publicación Cartelera NC	0,2%
Notificación por aviso	0,2%

6.2 Legalizaciones y registro de diploma

La oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de Documentos para el exterior y registro de diploma para el mes de marzo se comportaron de la siguiente manera:

Tabla 67 Estadística Legalizaciones y registro de diploma.

	03- Legalización Documentos Al Exterior (15 Días)	04 - Registro De Diploma (15 Días)	Total
Enero	4.760	150	4910
Febrero	5.252	161	5413
Marzo	4.157	85	4242
Total	14.169	396	14.565

Fuente: SIGA

En marzo se recibieron 4.157 requerimientos a los cuales se les aplico el protocolo de legalización y 85 solicitudes de registro de diploma.

Para marzo se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma, empleando la metodología del Net Promotore Score, podemos clasificar a los 95 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores. De la siguiente forma se registraron: 66 son promotores, 18 detractores y 11 pasivos.

7. Monitoreos y seguimiento

Para el 2024, se plantea una meta del 88% en el cumplimiento de la Precisión del Error Crítico y para el error no crítico se tiene una meta para el 2024 del 95%, bajo los mismos criterios definidos en el error crítico.

De acuerdo con las políticas establecidas dentro del procedimiento de "**Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención**" y los parámetros establecidos al inicio de mes respecto al muestreo y proyección de la meta mensual, se registra los siguientes resultados:

Tabla 68 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error Crítico.

Error Crítico	Enero	Febrero	Marzo
Sin error Crítico	84,66%	90,72%	81,84%
Con error Crítico	15,34%	9,28%	18,16%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Tabla 69 Línea de tiempo acumulado monitoreos Error No Crítico.

Error No Crítico	Enero	Febrero	Marzo
Sin error No Crítico	98,11%	95.00%	90,80%
Con error No Crítico	1.89%	5.08%	9,20%

Fuente: Formularios Web Monitoreos

Realizando el seguimiento y el análisis de la gestión del mes de marzo de 2024 donde se trabajó desde el inicio del mes en mejorar el proceso de monitoreo con la finalidad de controlar los posibles hallazgos en los servicios o trámites que están mostrando alto tráfico y a los que se puedan aplicar acciones de mejora.

Se continuó siendo el foco principal el servicio de Radicación por los canales presenciales y virtuales, que ha presentado hallazgos significativos

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 1 “Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva”, obteniendo como resultado sobre el ítem a Error Crítico usuario final con una nota de 81,84% y el Error No Crítico finalizo con un 90,80% para el periodo en mención, quedando por debajo del indicador estandarizado.

Es de resalta que se continuara realizando los ajustes correspondientes a la medición del indicador y estructuración del proceso.

8. Cualificación y promoción

Tabla 70 Acumulado Socializaciones y participantes.

MES	No SESIONES	No DE PARTICIPANTES
Enero	18	255
Febrero	15	275
Marzo	17	285
TOTAL	50	815

Fuente: Actas, Formulario Web Asistencia y listados de asistencia

Se dio cumplimiento al objetivo de calidad 2 “**Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio**”

dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.” El cual se evalúa bajo las siguientes premisas: Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas). Se registro cumplimiento del 100%, realizando 17 socializaciones de las 17 programadas, teniendo un total de 285 asistentes.

Durante el mes de marzo de 2024, el equipo de Cualificación y promoción desarrolló las actividades de formación programadas acorde a las necesidades de la OSC y para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro de los Planes que conforman la plataforma estratégica (POA, MIPG, PAAC, mapa de riesgo y FURAC).

Para dar cumplimiento a las actividades programadas en el procedimiento de **“Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano”** desde el equipo de Cualificación y Promoción para el mes de marzo se programaron y desarrollaron actividades de aprendizaje que llegan bien sea por solicitud de las dependencias o por necesidades identificadas en la operación diaria del servicio las cuales aportan al fortalecimiento del servicio prestado a la ciudadanía.

El indicador para el mes de marzo 2024 finalizó con un cumplimiento del 100%, desarrollando las actividades planeadas y se dio respuesta oportuna a las necesidades del servicio en lo relacionado a la retroalimentación de conocimientos para el personal que atiende los canales.

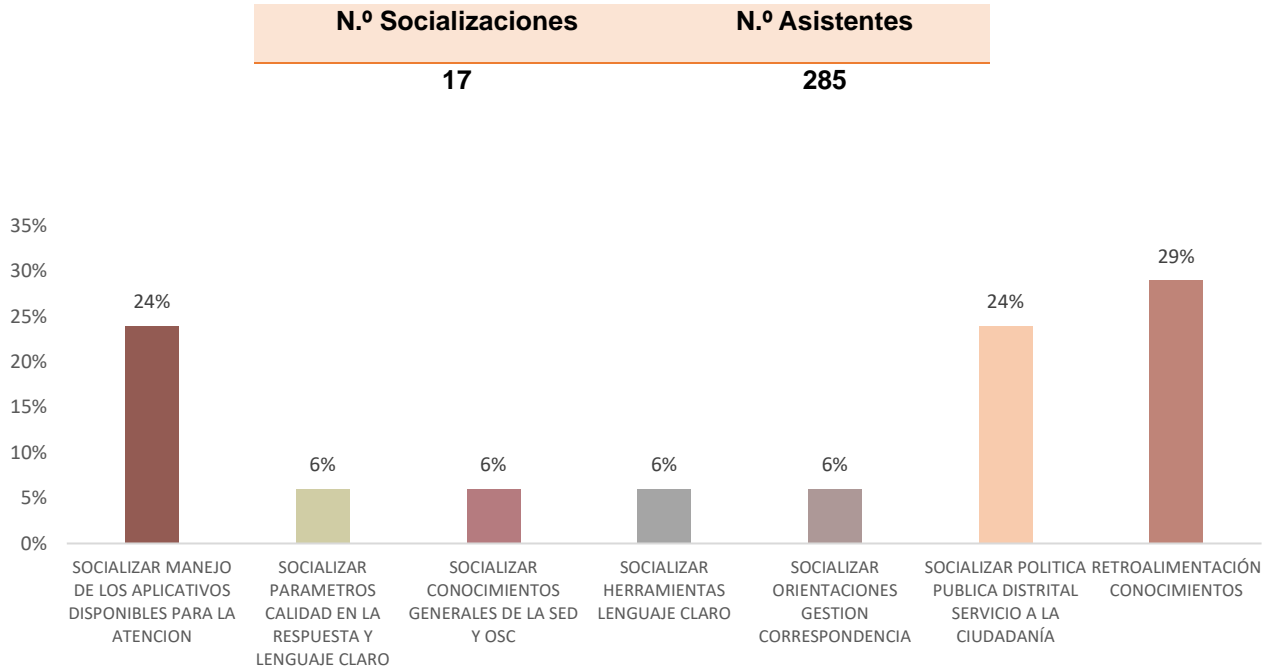
A continuación, se presentan las actividades planeadas y desarrolladas, así como las actividades de promoción desarrolladas por la oficina con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para divulgar interna y externamente información sobre los programas y trámites de la entidad.

8.1 Actividades desarrolladas por objetivos específicos

Durante el mes de marzo de 2024 se planearon y desarrollaron 17 actividades de capacitación, socialización, sensibilización de acuerdo con las necesidades de las dependencias de la entidad o del servicio prestado en la Oficina de Servicio al Ciudadano. En total en estas actividades se contó con la asistencia de 285 personas entre funcionarios de planta, contratistas y colaboradores del proveedor BPM, las sesiones se realizaron de forma presencial y virtual respectivamente, enfocadas en los siguientes objetivos específicos:

1. Retroalimentar conocimientos
2. Socializar política pública distrital servicio a la ciudadanía
3. Socializar manejo de los aplicativos disponibles para la atención
4. Socializar parámetros de calidad en las respuestas y lenguaje claro

5. Socializar conocimientos generales de la sed y OSC (inducción y reinducción)
6. Socializar herramientas lenguaje claro
7. Socializar orientaciones gestión correspondencia



Grafica 18 Cualificación Participación por Objetivos.

Fuente: Equipo de Formación y cualificación OSC.

a) Retroalimentación conocimientos

Con el objetivo de fortalecer el conocimiento del personal de la oficina, el equipo de formación realizó durante el mes de marzo, 5 actividad de retroalimentación de conocimientos relacionados con las radicaciones de correspondencia que se hacen a las dependencias teniendo en cuenta el aumento en los redireccionamientos que por falta de conocimiento o comprensión de lectura se direcciona a las dependencias equivocadas.

A esta actividad asistieron 89 personas colaboradores que brindan atención en los tres canales presencial, virtual y telefónico.

Para el personal que brinda atención en los tres canales, se desarrolló el Taller de servicio a la ciudadanía donde se sensibilizo en temas de actitud de servicio, protocolos de atención, valores del servicio.

Adicional a las actividades de sensibilización, se realizaron acciones de mejora encaminadas a fortalecer las herramientas de consulta que se utilizan en la oficina como es el caso de la Base de Conocimientos. Desde el equipo de formación del proveedor de BPM se creó el “Manual de Consultas” en formato Word para hacer más fácil la búsqueda de la información. El manual se socializó en línea para que los agentes puedan contar con la información actualizada y puedan hacer búsquedas filtrando por palabras claves.

Otra acción de mejora fue la creación del Chat de WhatsApp llamado “Preguntas Frecuentes” herramienta donde diariamente los agentes preguntan sobre temas que se presentan en la operación (atención en ventanillas, gestión Dexon y FUT) para mejorar los redireccionamientos de la correspondencia que se recibe diariamente.

b) Socializar política pública distrital servicio a la ciudadanía

Para el cumplimiento de este objetivo, en el mes de marzo se desarrollaron 4 actividades de socialización relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano con una asistencia total de 106 servidores públicos de la entidad, contratistas y colaboradores de la entidad.

Igualmente, para dar cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Institucional de Capacitación de la Entidad relacionadas con la prestación del servicio a la ciudadanía, la OSC junto con la Dirección de Talento Humano participaron en las actividades de cualificación que ofrece la Alcaldía Mayor de Bogotá en el ciclo 1 “Hablemos de lo público en el servicio”.

Se realizó invitación masiva a través de correo electrónico desde la Dirección de Talento Humano para todo el personal de la entidad y desde la OSC se envió correo a las instituciones educativas invitando a participar en estas actividades de cualificación.

Para el mes de marzo se asistió a 3 actividades en los temas de Inducción a lo público, introducción al servicio a la ciudadanía e introducción a las políticas públicas. El 4 de abril se realizará el último módulo de gestión de peticiones ciudadanas para de esta forma cerrar con la participación en el primer ciclo.

Por otra parte, se realizó actividad de sensibilización con el personal de vigilancia de nivel central de la SED en los temas de protocolos de atención, brindando orientaciones sobre como brindar un servicio amable al público interno y externo con el cual se tiene relacionamiento diario.

c) Socializar el manejo de aplicativos disponibles para la atención (SIGA, BTE, Digiturno, respuesta electrónica, CRM, Dexon)

En marzo, para dar cumplimiento a este objetivo se desarrollaron 4 actividades de socialización relacionadas con el manejo de los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha con 18 asistentes, dirigidas al personal administrativo de las Instituciones Educativas y servidores públicos de la entidad

Dentro de estas actividades, se asistió y participo en la capacitación funcional de Bogotá te Escucha realizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá

Se brindo apoyo al equipo Plan Padrino en la organización y realización de capacitaciones en el manejo de los Sistemas Siga y Bogotá te Escucha.

d) Socializar parámetros de calidad en la respuesta y lenguaje claro

Con el objetivo de mejorar la calidad de las respuestas que se brindan a las peticiones ciudadanas en el mes de marzo se realizó una actividad de socialización dirigida al personal administrativo de los colegios y Dirección Local de Bosa, se conto con la asistencia de 28 personas. En esta capacitación se sensibilizó también en el uso de las herramientas de lenguaje claro.

e) Socializar conocimientos generales de la sed y OSC (inducción y reinducción)

En el mes de marzo se realizó el acompañamiento a la nueva líder de calidad del canal telefónico brindando la inducción en temas generales de la entidad: Misión, visión, organigrama, trámites, canales de atención y se continuo con el acompañamiento en el canal para el uso de las herramientas de funcionamiento del canal telefónico.

f) Socializar herramientas de lenguaje claro

En el mes de marzo, con el apoyo de la Dirección de Talento Humano y con el fin de desarrollar actividades que hacen parte del Plan Institucional de Capacitación se realizó una actividad de socialización con la Veeduría Distrital, el taller de comunicaciones empáticas y lenguaje claro.

Para el desarrollo de esta actividad, se realizó invitación masiva a todos los servidores públicos de la entidad.

Esta actividad se realizó con el objetivo de fortalecer conocimientos en el tema de habilidades sociales como la empatía y conceptos del lenguaje verbal y no verbal.

g) Socializar orientaciones de gestión correspondencia

En el mes de marzo se desarrolló una actividad en cumplimiento de este objetivo dirigida a los rectores de las Instituciones Educativas de la localidad de Suba. Se contó con la asistencia de 22 rectores.

En este espacio se socializó el manejo de los sistemas de SIGA y Bogotá te Escucha, los lineamientos de gestión de correspondencia de la entidad y los diferentes informes donde se reporta información del cumplimiento en la gestión realizada en las instituciones educativas.

8.2 Resultados evaluación de conocimientos

La Oficina de Servicio al Ciudadano con el objetivo de mitigar el riesgo del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía relacionado con la posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecido, realiza evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales sobre los temas socializados relacionados con los trámites y servicios e información general de la entidad.

En el mes de marzo se realizaron 3 evaluaciones de conocimientos al personal que brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Taller comunicaciones empáticas-lenguaje claro	21	19	80%	90.48%
Evaluación final	72	72	90%	100%
Taller servicio a la ciudadanía	31	31	99%	100%
Resultados	124	122	97%	98%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de marzo fue del 98% teniendo en cuenta que de 124 personas que participaron en las jornadas de socialización 122 realizaron las evaluaciones.

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente, cuenta con una nota mínima de cumplimiento del 70% dadas las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, donde es la apreciación mínima del nivel

plata. (Fichas técnicas para Servicios de BPO II, Pág 129).

Nota: Dentro de las evaluaciones realizadas se presentaron 4 personas que sacaron nota inferior al 70%, por lo cual se solicitó a la formadora del operador realizar retroalimentación con los agentes y realizar nuevamente la evaluación para mejorar los conocimientos.

8.3 Estrategias de Comunicación

Desde el equipo de formación y aprendizaje se fortalece el tema de aprendizaje realizando socializaciones a través de piezas comunicativas las cuales son enviadas al personal de atención a través de correo electrónico, WhatsApp y chat de Teams tales como alertas operativas o información importante para tener en cuenta las cuales son publicadas en el aula virtual para que puedan ser consultadas cuando el personal lo requiera.

La información que se socializa hace parte de la operación diaria y son preguntas frecuentes que surgen en los canales y que requieren ser socializadas con el personal.

En marzo se realizaron publicaciones en correo electrónico y chat para brindar al personal información actualizada sobre los programas, servicios y procesos que adelanta la entidad en beneficio de la comunidad educativa y ciudadanía.

Tabla 71 Publicaciones estrategias de comunicación.

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Alerta operativa dependencia errada oficina servicio al ciudadano	Oficina Servicio al Ciudadano	05/03/2024	Correo electrónico
Direccionamiento Solicitudes de certificados docentes	Oficina Servicio al Ciudadano	08/03/2024	Correo electrónico
Consultas curso Icfes	Oficina Servicio al Ciudadano	13/03/2024	Chat canales
Radicaciones Escalafon docente y archivo	Oficina Servicio al Ciudadano	13/03/2024	Chat canales
Solicitudes paz y salvo nomina	Oficina Servicio al Ciudadano	27/03/2024	Chat canales
Recepción hojas de vida	Oficina Servicio al Ciudadano	27/03/2024	Chat canales
Conoce los lineamientos para evaluación de la gestión por dependencias 2024	Oficina Servicio al Ciudadano	19/03/2024	Correo electrónico

TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA PUBLICACIÓN	METODO DE SOCIALIZACIÓN
Socialización de la Resolución 001 del 19 de marzo de 2024	Oficina Servicio al Ciudadano	22/03/2024	Correo electrónico
Consolidado de pagos 26032024	Oficina Servicio al Ciudadano	27/03/2024	Correo electrónico

Fuente: Gestión Equipo Cualificación y Promoción

8.4 Promoción

Con la finalidad de “**Divulgar información referente a los trámites y servicios de la Entidad, carta de Trato Digno o figura del Defensor de la Ciudadanía al público externo**”. Durante el mes de marzo se realizaron 22 solicitudes a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa para publicar notificación de actos administrativos, informes OSC, instructivos internos.

Tabla 72 Publicaciones estrategias de comunicación

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4633	Solicitud publicación notificación de actos administrativos	01/03/2024	Publicado
4658	Solicitud publicación notificación de actos administrativos	06/03/2024	Publicado
4665	Publicación de notificación de actos administrativos	07/03/2024	Publicado
4666	Solicitud retiro archivos en intrased y publicar nuevas versiones actualizadas	07/03/2024	Publicado
4672	Creación botón Ventanilla de Radicación Virtual en página inicio SED sección de tu interés	07/03/2024	Publicado
4682	Publicación informe de operaciones mes de febrero 2024	11/03/2024	Publicado
4684	Publicación informe cualificación y promoción febrero 2024	11/03/2024	Publicado
4685	Publicación notificación actos administrativos	12/03/2024	Publicado
4689	Solicitud retiro archivos en intrased y publicar nuevas versiones actualizadas	13/03/2024	Publicado
4690	Publicación informe de acceso a la información febrero 2024	13/03/2024	Publicado
4691	Solicitud publicación notificación de actos administrativos	13/03/2024	Publicado
4699	Publicación de notificación de actos administrativos	14/03/2024	Publicado

ID	TEMA	FECHA	ESTADO
4700	Solicitud publicación informe nivel de oportunidad febrero 2024 (PDF) y reporte febrero (excel)	14/03/2024	Publicado
4709	Publicación informe PQRS febrero 2024	14/03/2024	Publicado
4714	Publicación de notificación de actos administrativos	18/03/2024	Publicado
4719	Publicación de informes calidad en la respuesta enero y febrero 2024 (PDF) y reportes EXCEL	18/03/2024	Publicado
4723	Publicación de notificación de actos administrativos	19/03/2024	Publicado
4726	Publicación de notificación de actos administrativos	20/03/2024	Publicado
4732	Publicación de notificación de actos administrativos	21/03/2024	Publicado
4734	Publicación de notificación de actos administrativos	22/03/2024	Publicado
4742	Publicación de notificación de actos administrativos	26/03/2024	Publicado
4743	Publicación de notificación de actos administrativos	27/03/2024	Publicado

Fuente: SharePoint Oficina Asesora de Comunicación y Prensa

8.5 Lenguaje Claro (IC).

En marzo, se revisaron las plantillas de respuesta a solicitudes ciudadanas que general la OSC. Para este periodo se diseñó y elaboró la respuesta a las solicitudes que hace la ciudadanía relacionada con el proceso de legalización de documentos de estudio al exterior.

Igualmente se revisó el formato de encuesta de percepción al cual se le realizaron cambios con el objetivo de contar con una herramienta de medición más fácil de comprender y que aporte al resultado positivo que se espera.

Se realizó con el apoyo de la Veeduría Distrital el taller de comunicaciones empáticas en las instalaciones de la Secretaría de Educación con una asistencia de 21 servidores públicos de la entidad.

9. Riesgos

La Oficina de Servicio al Ciudadano en su proceso de Servicio a la Ciudadanía certificado en la Norma ISO 9001:2015 y bajo los lineamientos de la Entidad en lo

pertinente a esta materia, analiza el contexto permanentemente bajo un enfoque basado en riesgo que pueda impactar el cumplimiento del objetivo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía a nivel Central, Local e Institucional, lo que involucra la prestación del servicio en los canales de atención.

Para el mes de marzo y en lo corrido de la vigencia, el riesgo de gestión del proceso denominado “Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de la comunidad educativa debido a la atención prestada a la Ciudadanía fuera de los lineamientos establecidos”, el cual tiene un impacto reputacional, a través de la insatisfacción de la comunidad educativa, no se ha materializado.

Lo anterior, debido a la implementación de los controles y logros al riesgo de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, Ambiental, Nivel Central y Local los cuales son reportados semestralmente de acuerdo con la metodología dada por la Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con los responsables de la Oficina de Servicio al Ciudadano y descritas en el presente informe en el numeral de riesgos, los cuales no se materializaron.

Lo anterior se puede verificar en el siguiente enlace <https://bit.ly/3Rvheq0> (porfavor copiar y pegar en la barra de búsqueda del navegador)

A continuación, se describe la aplicación de los controles establecidos dentro del mapa de riesgos.

Tabla 73 Seguimiento al riesgo de operación Control 1

MES	Indicador Control 1*: <i>Seguimientos realizados al incumplimiento en la atención prestada/Seguimientos programados</i>
Enero	21 seguimientos: 100%
Febrero	18 seguimientos: 100%
Marzo	17 seguimientos: 100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

*Elaboración propia. Fuente: Archivo OSC

*Las reuniones se realizan de acuerdo con la programación establecida por semana para realizar seguimiento a la operación y a la gestión del riesgo

Ahora bien, para marzo 2024 se presentaron novedades dentro de la prestación del servicio como:

- En Nivel Central a partir del día 21 de marzo se presentó una situación de protestas por parte de la comunidad indígena Emberá impidiendo el acceso por la puerta principal, por lo que se tomó la medida fue permitir el ingreso de los ciudadanos por la puerta de funcionarios con el acompañamiento de personal de seguridad con el fin de garantizar la atención.

- Realiza las sensibilizaciones relacionadas con la adecuada prestación del servicio con el fin de fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la oficina. Como evidencia de lo realizado se encuentra el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.
- Para el periodo de marzo se desarrollaron 17 actividades con 285 asistentes de las 17 programadas para el periodo.

Tabla 74 Seguimiento al riesgo de operación Control 2

MES	Indicador Control 2*: <i>Sensibilizaciones realizadas/sensibilizaciones programadas</i>
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	100%
Total	100%

Fuente: Plataforma estratégica OSC

- Evalúa el conocimiento relacionado con la adecuada prestación del servicio con el fin de determinar la apropiación de las temáticas relacionadas con el servicio por parte del personal. Como evidencia de lo realizado se encuentran el reporte mensual de sensibilización y evaluación del conocimiento.

Es importante mencionar que la Oficina de Servicio al Ciudadano, actualmente, cuenta con una nota mínima de cumplimiento del 70% dadas las fichas técnicas del Acuerdo Marco de Precios para Servicios BPO II de la Tienda Virtual del Estado Colombiano - Colombia Compra Eficiente, donde es la apreciación mínima del nivel plata. (Fichas técnicas para Servicios de BPO II, Pág 129).

Tabla 75 Seguimiento al riesgo de operación Control 3

MES	Indicador Control 3*: <i>Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones</i>
Enero	95%
Febrero	96%
Marzo	98%
Total	96,33%

Fuente: Aula virtual y forms

*Este indicador es aplicable al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que desarrollar las actividades de atención en los canales.

En el mes de marzo se realizaron 3 evaluaciones de conocimientos al personal que

brinda atención en los canales en los temas que se relacionan en la siguiente tabla:

Evaluación	Nro. de Asistentes	Nro. de Evaluados	%Nota promedio	%Evaluados*
Taller comunicaciones empáticas-lenguaje claro	21	19	80%	90.48%
Evaluación final	72	72	90%	100%
Taller servicio a la ciudadanía	31	31	99%	100%
Resultados	124	122	97%	98%

Fuente: Aula virtual y forms

*Asistentes evaluados / Total de asistentes de las socializaciones

El porcentaje de cumplimiento en las evaluaciones para el mes de marzo fue del 98% teniendo en cuenta que de 122 personas que participaron en las jornadas de socialización 121 realizaron las evaluaciones.

Nota: Dentro de las evaluaciones realizadas se presentaron 4 personas que sacaron nota inferior al 70%, por lo cual se solicitó a la formadora del operador de los canales, realizar retroalimentación con los agentes realizar nuevamente la evaluación para mejorar los conocimientos.

- Se realiza seguimiento una muestra de las respuestas dadas a la comunidad educativa y grupos de interés, validando el cumplimiento de los criterios de calidad definidos, con el fin que las áreas implicadas, generen planes de mejora, y logren eliminar la causa raíz. Como evidencia se encuentran los informes de PQRS.

Tabla 76 Seguimiento al riesgo de operación Control 4

MES	Indicador Control 4*: Seguimientos realizados a la muestra determinada/ total muestra seleccionada		
	Muestra seleccionada	Muestra evaluada	% Cumplimiento
Enero	735	735	100%
Febrero	8.579	8.579	100%
Marzo	5.906	5906	100%
Total	9.314	9.314	100%

Fuente: Matriz de valoración de calidad en las respuestas – Elaboración OSC

De acuerdo con el consolidado de los resultados del análisis de las respuestas evaluadas, de las 8.906 respuestas, el 6% (343) respuestas, no cumple con alguno de los parámetros de calidad en términos de (Calidez, Claridad, Coherencia y Manejo del

sistema)

El acumulado de los seguimientos realizados a la muestra determinada del año 2024 al corte del mes de marzo se sitúa en el 100%, Igualmente se determinó que la causa más reiterativa en los no cumple, se debe a que no se adjunta la respuesta (archivo PDF) en el aplicativo de cara a la respuesta para el ciudadano. Como recomendaciones principales se tiene la sensibilización que programe el grupo plan padrino de la OSC para tal fin.

9.1 Control riesgo de gestión Nivel Local

A la fecha el riesgo a nivel local e institucional denominado “Posibilidad de pérdida reputacional por queja, reclamo o inconformidad por parte de la comunidad educativa ante el incumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las PQRSD por debilidades en la gestión administrativa”, debido a la aplicación y seguimiento a los controles establecidos no se ha materializado.

9.2 Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP establece la estrategia de transparencia y ética pública integra acciones de identificación y tratamiento de riesgos de corrupción, acceso a la información pública, rendición de cuentas permanente, simplificación de trámites y servicios, adopción de medidas de prevención del riesgo de lavado de activos y promoción de la participación ciudadana en la innovación pública para prevenir la materialización de actos de corrupción y fortalecer la cultura de integridad en la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

Lo anterior, de conformidad con la Ley 2195 de 2022 y lineamiento de la Alcaldía Mayor se incorporan al PTEP 3 componentes nuevos: a) Apertura de Información y Datos Abiertos; b) Participación e Innovación en la Gestión Pública y, c) Medidas de debida diligencia, prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

La construcción del PTEP 2024 por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano se llevó a cabo a partir de un plan de trabajo estructurado en cinco fases, a saber: i) Lecciones aprendidas, ii) Diseño, iii) Formulación, iv) Observaciones y v) Aprobación; en cada una de ellas se dio relevancia a la participación de la ciudadanía y se tuvo en cuenta la experiencia en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC en vigencias anteriores.

Del PTEP 2024 la Oficina de Servicio al Ciudadano lidera y participa en los siguientes

componentes:

Tabla 77 Componentes que participa Oficina de Servicio al Ciudadano

No	Componente	Tipo de participación	Actividades
1	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.	Apoyo actividades	3
3	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Lidera las actividades	9
4	Racionalización de trámites.	Lidera las actividades	3
8	Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.	Lidera riesgo de gestión del proceso	2

Fuente: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-etica-publica

Tabla 78 Seguimiento al riesgo de Corrupción.

Causas	Control	Seguimiento marzo
Ofrecimiento de dadas para gestionar el trámite, presentación de documentos presuntamente falsos para el trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior.	Capacitaciones o socializaciones realizadas en el marco de la Ley de Transparencia y Código de Ética de la entidad/capacitaciones o socializaciones programadas.	En marzo se realizó 1 socialización al personal nuevo que ingresa a la Oficina de Servicio al Ciudadano sobre ética y transparencia en el acceso a la información pública.
Presentación de documentos falsos para trámite de legalización de documentos para estudios en el Exterior por parte del solicitante.	Implementar el procedimiento de Legalización de documentos para estudios en el exterior, realizar los monitoreos mensuales aleatorios a una muestra de las solicitudes de gestión de legalización de trámites, con el fin de identificar posibles casos que incumplan con los requisitos.	Durante marzo fueron reportados 2 documentos a la Fiscalía por presunta presentación de documentos falsos.

Fuente: Datos OSC

10. Seguimiento implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – SGC

Teniendo en cuenta que, para el 2024 la meta proyectada para el mantenimiento de la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía del proyecto 7818 “Fortalecimiento a la Gestión Educativa” es del 10%, que debe dar cumplimiento hasta el mes de junio de 2024. Se reporta avance del 2.5% acumulado a corte de marzo, es decir, un 25% de la meta establecida.

El aculado anual va en el 13%, dando cumplimiento al 100 % de las actividades de seguimiento en el marco de la implementación del SGC.

META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
SIG 2024	4	5	6	17	16	12	9	12	8	10	9	10
PROYECTO 7818	4	5	6	17	16	12						
SIG 2024	3%	4%	5%	14%	14%	10%	8%	10%	7%	8%	8%	8%
PROYECTO 7818	7%	8%	10%	28%	27%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
REPORTE 7818	0,7%	0,8%	1,0%	2,8%	2,7%	2,0%						

Fuente: Servicio al Ciudadano SGC 2024

Contexto de la organización

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, la Oficina de Servicio al Ciudadano lidera las políticas de Mejora en la Atención y Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, y de igual manera lo pertinente en el Plan Operativo Anual – POA 2024.

En esta misma línea, la Alcaldía Mayor del Distrito mediante Decreto 542 de 2023, adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, de acuerdo a la necesidad de crear una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior del sector central cuyo propósito es establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

Los objetivos específicos del modelo incluyen establecer la gobernanza institucional, garantizar un relacionamiento accesible y con enfoque de derechos, articular las políticas de gestión y desempeño, involucrar a la ciudadanía en los escenarios de relacionamiento y establecer lineamientos de seguimiento y evaluación. Además, se definen las políticas de relación Estado-Ciudadanía, que incluyen transparencia, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública.

En este sentido, también se identifican cuatro escenarios de relación con la ciudadanía: acceso a información pública, acceso a la oferta de bienes y servicios, rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión pública.

En consecuencia, la Secretaría de Educación del Distrito debe avanzar en el logro de estos objetivos y articular las actividades necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos, para ello se propone desde la socialización de este modelo un abordaje integral para atender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, así como avanzar en la articulación de las políticas de relación Estado-ciudadanía aprovechando nuevas tecnologías, procesos de innovación pública, colaboración y gestión del conocimiento para mejorar el ejercicio del derecho fundamental a la información pública, el servicio a la ciudadanía, el acceso a trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

Lo anterior, conforme a lo establecido por la Alcaldía Mayor el modelo en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano.

Para ello se busca integrar este objetivo en las siguientes políticas de MIPG:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía
- Participación ciudadana en la gestión pública

Las políticas transversales serían:

- Políticas de gobierno digital
- Seguridad digital
- Gestión documental

En este sentido, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se convoca a cada uno de los líderes de las políticas en mención para generar el respectivo plan de acción a ejecutar en la presente administración.

Mejora

Se requiere apoyar de manera articulada la construcción y ejecución del plan de trabajo de acuerdo con los lineamientos vigentes de Relacionamento Ciudadano, que permita avanzar a la entidad en su propósito de gestionar de manera integral la

relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y grupos de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos, actividad que debe ser presentada en la próxima reunión de los equipos técnicos de MIPG, liderado por la OSC.

10.1 Seguimiento objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son el medio con el que el proceso enfila todos sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de aquí que mediante la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se consiga determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad.

Los objetivos de la calidad definidos son afines a la política de la calidad establecida, son medibles, consideran los requisitos aplicables, acertados para la conformidad de los servicios y aumento de la satisfacción, son objeto de seguimiento, son comunicados y se actualizan periódicamente, según su conveniencia.

Esto ha permitido que, sean convenientes en cuanto a la capacidad de aportar al propósito definido, adecuados en cumplimiento de los requisitos y, eficaces en cumplimiento de los objetivos. Se muestra el cumplimiento a continuación:

Tabla 79 Seguimiento Objetivos de Calidad marzo.

Objetivos	Indicador	Seguimiento marzo
Prestar servicios de calidad de manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. *	Precisión error crítico (EC)= (Transacciones monitoreadas SIN errores críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 81,84% Cumplimiento sin Error Crítico, es decir, quedando por debajo de la meta fijada del 85%.
	Precisión error no crítico (ENC) = (Transacciones monitoreadas SIN errores NO críticos) / (Transacciones monitoreadas)	Indicador promedio mensual del 90,80% Cumplimiento sin Error No Crítico quedando por debajo de la meta fijada del 95% .
Desarrollar actividad de fortalecimientos de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano.	Actividades de socialización = (Sensibilizaciones realizadas) / (Sensibilizaciones programadas)	Se cumplieron en un 100% las actividades programadas, realizando 17 actividades con 285 asistentes de las 17 programadas.
Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un	Cumplimiento de las acciones definidas = Acciones de	Se identificaron 2 acciones de mejora, las cuales se gestionaron y

Objetivos	Indicador	Seguimiento marzo
Sistema de Gestión de la Calidad en constante mejora.	mejora cumplidas para el período evaluado / Acciones de mejora planteadas para el período.	cumplieron al 100% en las fechas programadas. Se identificaron 2 Servicios no conformes, las cuales se gestionaron y cumplieron al 100% en las fechas programadas.

Fuente: Base de datos Seguimiento objetivos de calidad

*Nota: No obstante, se continúa realizando ajustes a la metodología de monitoreos.

11. Seguimiento Servicios no conformes

Tabla 80 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
El día 15 de enero se recibe en el aplicativo de Bogotá Te escucha, solicitud del ciudadano David López quien manifiesta inconformidad, se recibe a través del canal ventanilla de radicación virtual, solicitud del ciudadano, favor ver archivo adjunto. este sistema de formulario no está funcionando bien y tuve que ingresarlo como adjunto. la petición del ciudadano se complementa en el adjunto realizando sugerencias respecto a la línea Telefónica. Lo anterior, incumple con lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía en lo referente a la prestación de servicios de manera cálida y amable.	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 453382024	Definir plan de trabajo para revisar la implementación de las sugerencias recibidas por parte del ciudadano
En reasignación de solicitud N° 5838922023 en Bogotá te Escucha a la figura del Defensor de la Ciudadanía, la peticionaria Esmeralda Lozano Cerón solicita poder cargar para aprobación los documentos necesarios para solicitud de retiro de cesantías parciales a través del aplicativo humano en línea, los cuales según la solicitud no ha podido cargar y han sido devueltos por el grupo de validación de documentos de la OSC.	Requerimiento aplicativo BTE QUEJA No. 5838922023	Se realiza el seguimiento al caso, se le brinda respuesta a la ciudadana.
Durante el período del mes de febrero se ha venido encontrando en el seguimiento de la operación el incremento en los direccionamientos errados en el servicio de radicación (presencial y/o virtual). Adicional la devolución de físicos por parte de las dependencias al grupo de correspondencia. Lo anterior, incumple con lo establecido en el Manual	Informes OSC	Se plantea plan de trabajo en torno a la mejora de los indicadores de calidad. 1. Plan de socialización y promoción del servicio 2. Reestructuración de los lineamientos de

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
de Servicio a la Ciudadanía en lo referente a la prestación de servicios de manera cálida y amable.		seguimiento y monitoreo del servicio 3. Plan de choque para impactar positivamente los indicadores
El día de hoy se recibe por parte del secretario de la OSC una solicitud de la Oficina Asesora Jurídica donde requieren la prueba de entrega (certificado) del envío de correspondencia por correo electrónico certificado cuyo radicado de salida corresponde al S-2024-5368, En consulta del aplicativo DEXON se evidencia que dicha solicitud que ingresó al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co presuntamente no migró a DEXON, de la cuenta de correo electrónico de la que fue enviada la solicitud de la fecha 10 de enero pasa al 16 de enero lo que materializo el riesgo de no manejo adecuado de las peticiones	SIGA	Se genero contacto telefónico con la educadora a quien se le suministro información sobre el trámite de cesantías para estudio. 2. Se informo a la educadora el procedimiento adecuado para efectuar notificación del acto administrativo disponible a través de la plataforma Humano en Línea. 3. Se emitió respuesta S-2024-15305 del 22 de enero de 2024.
En el reporte de nivel de oportunidad del mes de enero, se evidencia que la Oficina de Servicio al Ciudadano presenta un documento atendido fuera de los términos establecidos. Verificando la data, el radicado que se cerró fuera de términos fue el 11842024.	Informes_OSC	Seguimiento continuo a la gestión de correspondencia con el fin de cerrar los casos presentados y mitigar su ocurrencia.
Telefónicamente desde la Oficina de Control Interno han manifestado observaciones respecto a la no oportuna radicación de correspondencia proveniente de entes de control (Contraloría); situación que estaría poniendo en riesgo la oportunidad de respuesta y de defensa por parte de la entidad frente a los requerimientos de ese organismo de control. E-2024-41293 enviado por la Contraloría el 23 de febrero a las 2:50PM; figura radicado el 26 de febrero a las 10:16 am E-2024-41276 enviado por la Contraloría el 23 de febrero a las 2:50PM, anunciando una visita especial a la entidad que tendrá lugar el 26 de febrero a las 9:00am. En SIGA figura entidad remitente la Fiscalía General de la Nación y radicado el 26 de febrero a las 10:10 am. E-2024-41060 enviado por la Contraloría de Bogotá el viernes 23 de febrero a las 10:31 am y figura radicado en SIGA el domingo 25 de febrero a las 11:48 pm, lo cual según la OCI reduce el	Informes_OSC	Seguimiento a la asignación de casos para atención en la radicación por parte del supervisor del canal de buzón de correo: 1. Plan de socialización y promoción del servicio 2. Reestructuración de los lineamientos de seguimiento y monitoreo del servicio Plan de choque para impactar positivamente los indicadores

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
tiempo o término de respuesta para la entidad. E-2024-46781 Enviado por la Contraloría de Bogotá el viernes 1 de marzo; radicado en SIGA el 5 de marzo de 2024. Plazo de respuesta 3 días.		
Durante el período del 01 al 18 de marzo de 2.024 se han recibido requerimientos por el aplicativo Bogotá Te Escucha, con hallazgos frente a falencias de actitud de servicio en la atención de los canales. Se han recibido ocho (8) requerimientos ciudadanos que se relacionan a continuación: 1226792024; 1406582024; 1492822024; 1464052024; 1464152024	Todos los canales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de socialización y promoción del servicio 2. Reestructuración de los lineamientos de seguimiento y monitoreo del servicio 3. Plan de choque para impactar positivamente los indicadores

Se generaron 11 servicios no conformes, fueron recuperados con los ciudadanos afectados, de las cuales en 9 se identificó de fondo acciones contundentes para ejecutar en abril para generar acciones de fondo para la solución de los temas de calidad en la atención.

1. Plan de socialización y promoción del servicio
2. Reestructuración de los lineamientos de seguimiento y monitoreo del servicio
3. Plan de choque para impactar positivamente los indicadores

12. Seguimiento acciones de mejora

Tabla 81 Tabla Registro Servicio no conforme - Acciones de mejora

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCION	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
Utilización inadecuada de la documentación del SGC de la OSC	Informe	Durante la revisión de los entregables para el POA Y PAAC del año 2.023 último periodo, se encontró que el informe del POA respecto a la labor de Fortalecer la accesibilidad en los canales de atención virtual y telefónico se había generado en un formato desactualizado.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sensibilización respecto al uso adecuado de la documentación del SGC. 2. Monitoreo de la documentación vigente con el equipo de la OSC. 3. Revisión y sensibilización previa de las plantillas utilizadas para el reporte de información. 4. Plan de trabajo a ejecutar durante el 2024.

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCION	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
Una vez realizadas las actividades de sensibilización en "Percepción de la respuesta" y acorde con las sugerencias de las áreas, se requiere revisar y ajustar las preguntas de las encuestas de medición de percepción.	Percepción de la Respuesta	Una vez realizadas las actividades de sensibilización en "Percepción de la respuesta" y acorde a las sugerencias de las áreas, se requiere revisar y ajustar las preguntas de las encuestas de medición de percepción.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejercicio participativo con cobertura y bienestar. 2. Mesa de trabajo para la modificación de las preguntas
Fallas nuevo sistema de radicación FUT para el trámite de legalización de documentos con destino al exterior	Informes _OSC	Debido a la actualización con la Cancillería para el trámite de legalización de documentos con destino al exterior a continuación, se mencionan las situaciones y fallas presentadas en los aplicativos mencionados en el asunto: <ol style="list-style-type: none"> 1. No se recibieron solicitudes a través de FUT de los días 30, 31 de diciembre 2023 y 1, 2 de enero de 2024 2. Algunos radicados que ingresaron entre los días 3 y 4 no cuentan con metadatos, lo cual implica volver a generar un nuevo radicado para legalizarlos con las nuevas indicaciones 	Generar las acciones pertinentes para minimizar el impacto de las fallas y reportar oportunamente el ajuste del sistema
Falla registro de peticiones en el aplicativo BTE	Informe dependencia	La oficina de Planeación reporta dos radicados de la plataforma Bogotá te escucha que fueron creados como anónimos, sin embargo, a revisar los documentos adjuntos se encuentran los datos suficientes para crear el peticionario.	Realizar las respectivas socializaciones con las personas a cargo del registro de peticiones en el aplicativo BTE, de acuerdo con los lineamientos internos establecidos.
Radicados SIGA sin digitalizar por las dependencias	Informes_OSC	De acuerdo con los datos del mes de enero se hace necesario realizar mesas de trabajo con las áreas que presentan mayor cantidad de documentos sin digitalizar con respecto al último reporte; Oficina de Escalafón Docente,	Realizar las respectivas socializaciones con las personas a cargo de los radicados SIGA sin digitalizar, de acuerdo con los lineamientos internos de la OSC.

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCION	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
		Oficina de Personal y Oficina de Nómina.	
Documentos rechazados y devueltos en la gestión de correspondencia de salida	Informes_OSC	Acorde con los datos que arrojó la gestión de la correspondencia para el mes de enero, se debe continuar con la sensibilización sobre los lineamientos establecidos en la Circular 022 de noviembre de 2023 sobre la gestión de la correspondencia de Salida a las áreas que presentan mayor número de rechazos y devoluciones en la entrega de sus oficios de salida, como la Dirección de Cobertura, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Nómina.	Realizar las respectivas socializaciones con las personas a cargo de los radicados SIGA sin digitalizar, de acuerdo con los lineamientos internos de la OSC.
Hallazgos sin resolver por parte de las dependencias	Informes_OSC	Teniendo en cuenta que la mayor parte de las dependencias que no han presentado e implementado plan de mejora son instituciones educativas y que el flujo de atención a los ciudadanos debido a la etapa de matrículas ha disminuido, se continuará con el acompañamiento y seguimiento necesario para conseguir que las áreas realicen el cierre de los hallazgos reportados.	Generar las respectivas alertas a las dependencias con el fin de que los hallazgos sean resueltos por parte de las dependencias.
Hallazgos_fallas_gestión_canales_atención	SIGA	Dentro del seguimiento a la gestión de los canales de atención se evidencian fallas en el servicio de radicación en presencial y por correo electrónico	Actividad ¿cuéntame cómo registras tu gestión? con los canales foco (telefónico y presencial)
Mejora a las encuestas de satisfacción	Informes_OSC	En el seguimiento de la operación realizando revisión al cumplimiento del indicador de satisfacción se evidencian algunas fallas en el planteamiento de estas mismas no se han logrado los resultados esperados.	Coaching enfocados con los agentes debido a falencias en el servicio de radicación
Aplicación procedimiento de Gestión de correspondencia de	SIGA	Realizando seguimiento al servicio de radicación se	Seguimiento a la entrega de documentos al área de

NOMBRE DEL HALLAZGO	HERRAMIENTA SOPORTE DEL HALLAZGO	DESCRIPCION	ACCIÓN PROPUESTA DESDE EL SGC o DE LA OSC
entrada		evidencia que no se está esta cumpliendo con los lineamientos lineamientos establecidos en el procedimiento procedimientos de gestión de entrada de correspondencia	correspondencia con el fin de garantizar la oportunidad de entrega de la documentación a las dependencias

Se generaron 15 servicios acciones de mejora, fueron recuperados con los ciudadanos afectados, de las cuales en 13 se identificó de fondo acciones contundentes para ejecutar en abril para generar acciones de fondo para la solución de los temas de calidad en la atención.

13. Seguimiento POA

La Oficina de Servicio al Ciudadano actualmente se encuentra vinculada al OBJE 5 - Servicio Integral a la Ciudadanía: “Gestionar los requerimientos de los grupos de valor mediante la orientación, atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios”; en el marco de la Planeación Estratégica y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG,

Se estructuró 10 actividades de conformidad a las metas establecidas por la dependencia, que apuntan a la Políticas 11, 12 y 16, a continuación, detallamos los resultados de estas:

- Política 11

-POL11_Generar un informe referente al seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRS y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, para que se generen las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Para I trimestre se cumplieron con las actividades propuestas para el indicador. obteniendo los siguientes resultados: nivel de oportunidad 85.6%, índice de calidad de las respuestas del 84.65%, en el seguimiento y cierre de vencidos 83.93%, percepción de calidad 42.4% y efectividad de correspondencia de salida física del 78.00%, igualmente los datos mensuales fueron registrados en los informes de PQRS los cuales fueron publicados en la página web de la entidad

-POL11_Realizar monitoreo a los criterios de Precisión de Error crítico de la prestación del servicio en los diferentes canales de atención administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED con una meta acumulada anual de mínimo el 88%, dejando el respectivo registro en el informe de Gestión de Operaciones.

Durante el primer trimestre del 2024 se realizó seguimiento al indicador de error crítico, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

Se generaron los seguimientos respectivos a los canales de atención dando como resultado mensual de la siguiente manera:

MES	RESULTADO
Enero	84,66%
Febrero	90,72%
Marzo	81,84%

Presentando hallazgos en diferentes servicios adelantados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, a su vez implementando estrategias para la mejora donde se ha evaluado el impacto de estas, mostrando la necesidad de refuerzo en habilidades técnicas, blandas y de conocimiento al equipo de trabajo para fortalecer la atención.

-POL11_Realizar acompañamiento para la construcción y ejecución al 100% del plan de trabajo de accesibilidad para la vigencia 2024 en articulación con las dependencias que hacen parte del Equipo Técnico de Servicio al Ciudadano, evidenciable mediante informes.

Para el primer trimestre la Oficina de Servicio al Ciudadano, avanzó en el diseño del del plan de trabajo, adelantando acercamiento con las diferentes dependencias con las que se deben implementar las acciones definidas para la vigencia 2.024

-POL11_Apoyar de manera articulada la construcción y ejecución del plan de trabajo de acuerdo con los lineamientos vigentes de Relacionamento Ciudadano.

Se genera un informe para presentar y complementar este informe la para la primera cesión del equipo técnico de las políticas de servicio al ciudadano y racionalización de trámites, de tal manera que se logre una articulación institucional, programando las mesas de trabajo necesaria para, para ejecutar las etapas de planeación, implementación y seguimiento y evaluación.

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido por la Alcaldía Mayor el modelo en las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano.

Para ello se busca integrar este objetivo en las siguientes políticas de MIPG:

- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Servicio a la ciudadanía
- Participación ciudadana en la gestión pública

Las políticas transversales son:

- Políticas de gobierno digital
- Seguridad digital
- Gestión documental

En este sentido, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se convoca a cada uno de los líderes de las políticas en mención para generar el respectivo plan de acción a ejecutar en la presente administración.

-POL11_ Realizar la medición de la satisfacción en los tres canales de atención de la SED (Presencial, telefónico, y virtual) administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con una meta anual acumulada de mínimo el 91,80%, dejando el respectivo registro en los informes de Gestión de Operaciones.

Durante el primer trimestre del 2024 se realizó seguimiento al indicador de satisfacción, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

Se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de satisfacción en los canales de atención de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Enero	91,00%	91,00%
Febrero	91,00%	87,00%
Marzo	91,00%	91,87%

Se realizó seguimiento mensual del indicador de satisfacción en el informe de

operaciones. Se evidenció que en el I trimestre la entidad aplicó 24.059 encuestas para medir el indicador de satisfacción en los canales de atención, de las cuales el 89.82% de los ciudadanos se encontró satisfecho con el servicio.

-POL11_Realizar seguimiento a las actividades necesarias en los tres canales de atención de la SED (Presencial, Telefónico y Virtual) encaminadas a cumplir con el indicador de nivel de servicio propuesto acumulado de mínimo 97%, evidenciado en el informe de Gestión de Operaciones.

Durante el I trimestre del 2023 se realizó seguimiento al nivel de servicio, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

De igual manera, se dio cumplimiento a la meta mensual establecida para el indicador de nivel de servicio en los canales de atención, de manera consolidada, de la siguiente manera:

MES	META O ESTÁNDAR	RESULTADO
Enero	94%	98%
Febrero	94%	99%
Marzo	94%	99%

Es importante resaltar, que se dio cumplimiento de la meta establecida para nivel de servicio en el trimestre se cumplió la meta definida de este indicador ubicándose en el 97%.

-POL11_Realizar monitoreo a los criterios de Precisión de Error No crítico de la prestación del servicio en los diferentes canales de atención administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED con una meta acumulada anual de mínimo el 95%, dejando el respectivo registro en el informe de Gestión de Operaciones.

Durante el primer trimestre del 2024 se realizó seguimiento al indicador de error crítico, generando los 3 informes programados mensualmente, cumpliendo al 100% esta actividad.

Se generaron los seguimientos respectivos a los canales de atención dando como resultado mensual de la siguiente manera:

MES	RESULTADO
Enero	98,11%
Febrero	95,00%

Marzo	90,80%
-------	--------

Presentando hallazgos en diferentes servicios adelantados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, a su vez implementando estrategias para la mejora donde se ha evaluado el impacto de estas, mostrando la necesidad de refuerzo en habilidades técnicas, blandas y de conocimiento al equipo de trabajo para fortalecer la atención.

- Política 12

-POL12_Consolidar la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2025, evidenciable en informe.

Esta actividad inicia su ejecución en el segundo semestre de 2024, con perspectiva de generar la estrategia acorde a los lineamientos de la Oficina de Planeación.

-POL12_Generar un informe a la implementación y seguimiento de las actividades definidas en la estrategia de racionalización de trámites 2024, de acuerdo con el plan de trabajo, evidenciable mediante informes.

- Inclusión de trámites (4), en la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2024 en la página de transparencia y en SUIT.
- Gestión de la estrategia de por parte de la Alcaldía para hacer parte de la Brigada de los trámites más dolorosos
- Plan de trabajo con las áreas de la SED frente a las acciones de racionalización propuestas

- Política 16

POL16_Ejecutar adecuadamente el componente de Racionalización de trámites y Mecanismos de Atención al Ciudadano del Programa de Transparencia y Ética Pública del Decreto 612 del 2018. (Consolidado anual)."

Se elaboraron los reportes POA I Trimestre, PTEP, se reporto plan de trabajo para el proyecto 7818, se participó en la reunión de Riesgo para el 2024, las actividades se han realizado acorde a lo establecido por la Oficina Asesora de Planeación en su gestión Anual

14. Conclusiones y recomendaciones

1. Se registro un nivel de servicio consolidado para el periodo de marzo fue 99% en todos los canales de atención, es decir, que de cada 100 ciudadanos que se comunicaron a los canales de atención de la Entidad, 99 ciudadanos fueron atendidos.

Para el canal presencial (DLES, y OSC) el indicador se encontró en el 97%, para el canal virtual en el 100%, y en el canal telefónico en el 100%, logrando el cumplimiento del objetivo anual para el indicador del nivel de servicio.

Canal	Atenciones recibidas	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Presencial	17.554	17.017	97%
Virtual	38.385	38.375	100%
Telefónico	5.039	5.022	100%
Total, general	60.978	60.414	99%

Por lo anterior, se concluye que se mantiene el indicador propuesto del 94%, logrando un nivel de servicio del 99%.

2. Se continúa realizando seguimiento al comportamiento del IVR, lo que ha permitido concluir que el volumen de llamadas ha disminuido, mostrando un buen resultado frente a los audios montados para la orientación.
3. Los temas de mayor impacto fueron Subsidio de transporte con un 20.81% presenta un incremento del 7.1% respecto al mes anterior debido a que en marzo se realizó cierre de la asignación de cupo de movilidad escolar, la asignación de cupo escolar registra una participación del 17.89% presentando un aumento del 7.6%, Prestaciones sociales de docentes con 17.59% disminuyendo un 11.6%.
4. Desde el equipo de cualificación y formación con el apoyo de la Dirección de Talento Humano y el acompañamiento de la Veeduría Distrital realizaron el Taller Comunicaciones empáticas-lenguaje claro para contar con herramientas que aporten a mejorar la calidad en la prestación del servicio en los canales de atención.
5. Durante marzo con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa se realizaron actividades de divulgación en página web y redes sociales dando a

conocer los tramites y servicios de la entidad y se realizaron 22 solicitudes para publicar notificación de actos y crear botón de acceso directo al canal virtual de la Ventanilla de Radicación Virtual.

6. La apertura de agendamiento para las Direcciones locales continúa haciéndose únicamente a las 3:00pm sin novedad.
7. En marzo se mantuvo una eficacia del 98.07% en la atención a la Ciudadanía, donde se recibieron 7.206 turnos y se atendieron 7.067 de manera efectiva, los 139 restantes en su mayoría son turnos abandonados. Los siguientes son los indicadores de atención por parte de las DILES.

Oficina	1	2	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	26	27	Total
08 - DLE Kennedy	134	39	142	136	117	115	144	148	99	89	91	80	80	85	52	65	55	42	11	1724
07 - DLE Bosa	99		134	130	98	90	85	122	66	101	60	76	79	71	76	43	32	44	19	1425
11 - DLE Suba	109		109	111	123	97	104	104	49	50	41	62	29	33	31	15	29	17	4	1117
19 - DLE Ciudad Bolívar	67		70	59	75	54	38	91	48	56	43	37	26	31	45	41	55	31	11	878
18 - DLE Rafael Uribe Uribe	31		30	21	37	23	31	26	37	34	30	19	27	27	30	21	17	13	8	462
05 - DLE Usme	43		30	26	32	19	15	32	33	24	30	20	27	17	23	10	24	14	7	426
09 - DLE Fontibón	23		32	37	15	18	10	15	29	11	9	20	16	19	13	8	16	8	3	302
10 - DLE Engativa	34		24	21	21	16	16	4	5	15	19	13	12	19	18	11	17	17	3	285
06 - DLE Tunjuelito			29		27		18	20		18	14		15		25	7			5	178
04 - DLE San Cristobal	13		16	15	19	6	12									9	4	7		101
01 - DLE Usaquén	18						19					13					18			68
02 - 13 DLE Teusaq-Chap	10			2					10					4				3		29
14 - DLE Mártires	3		1	4	4	5	2	4	5									1		29
15 - DLE Antonio Nariño	6		10	1		7											1			25
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria					6					2					9				1	18
Total	590	39	627	563	574	450	494	566	381	400	337	340	311	306	322	230	268	197	72	7067

En los SuperCades, se ha prestado servicio de lunes a viernes de 7am a 1pm y de 2pm a 5pm. Debido a problemas con el sistema de información de la Secretaría General - SAT que persiste desde el pasado 22 de enero no se cuentan con cifras de atención, sin embargo, se ha garantizado el servicio y se continúa registrando las atenciones en CRM.

8. Durante el mes de marzo se asistió a cuatro (4) comités locales de cobertura, una mesa de rectores de Suba el 6 de marzo y al 1° seminario de actualización rectores y rectoras de Tunjuelito que se llevó a cabo el 20 de marzo.

Rafael Uribe	marzo 8
Antonio Nariño	marzo 14
Engativá	marzo 15

Usme

marzo 21

15 Acciones de mejora.

- Formación

- Desarrollar actividades de capacitación con todo el personal que brinda atención en los canales de reinducción en los temas de conocimiento general de la SED así como del manejo de los aplicativos disponibles para la radicación de la correspondencia que ingresa a la entidad.
- Solicitar a la Dirección de Talento Humano, Oficina de Personal, Oficina de Nomina espacios de capacitación para conocer las funciones de las dependencias y los temas que se radican en cada una de ellas para mejorar los redireccionamientos evidenciados en el mes de marzo.

- Promoción

- Elaborar documento insumo para crear el SharePoint para solicitar a la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa realizar video tutorial de cómo realizar el trámite de Legalización de Documentos de Estudios al exterior.

16 Servicios no conformes

- Incumplimiento en el estándar de satisfacción proyectado para marzo cuya meta establecida era:

MES	Presencial	Telefónico	Chat	Correo	General
Marzo	92.00%	91.00%	90.00%	71.00%	91.00%

Los resultados de esta medición por canal son: Canal Telefónico 92.85%, canal Chat 95.88%, Correo electrónico 70.50% y Canal presencial 92.85%, registrando incumplimiento en la proyección planteada en el canal telefónico y correo electrónico.

- Incumplimiento en el estándar de calidad en la prestación de la atención en los diferentes canales, error crítico 88% y error No crítico 95%

MES	Error Crítico	Error No Crítico
Marzo	81,84%	90,80%

- Incumplimiento de los indicadores de redireccionamiento:

Item	Enero	Febrero	Marzo
Radicados (realizados por personal de la OSC)	10.728	10.105	7.284
redireccionados	189	449	326
Redireccionamientos %	1,8%	4,4%	4,5%

Se requiere mejorar la gestión de los radicados realizados en la Oficina de servicio al ciudadano.